



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE ANÁLISIS, APROBACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JORGE" LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014.

AUTORA:

Estefanía Catalina Tamay Quisnia

Riobamba – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el trabajo de titulación **“MODELO DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE ANÁLISIS, APROBACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JORGE” LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014.”**; previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollada por la señorita Estefanía Catalina Tamay Quisnia, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.



Lic. Arias González Iván Patricio
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



Lic. Vallejo Altamirano Danilo Remigio
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Estefanía Catalina Tamay Quisnia, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 1 de Diciembre del 2015


Estefanía Catalina Tamay Quisnia
Cédula de identidad 060427504-0

DEDICATORIA

A mi Dios,

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi Mamita,

Con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis, quien ha velado a lo largo de mi vida por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, es por ella que soy lo que soy. Te amo mamita.

A mi Hermana,

Por su apoyo, confianza, fortaleza, comprensión amor y sobre todo por enseñarme que día a día un amor único verdadero y sincero es el de un hermano e indicarme que el logro de cualquier objetivo es posible.

A mi Novio,

A él va dedicada esta tesis, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo, y su apoyo constante. Su cariño, comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado son evidencias de su gran amor.

Estefanía Catalina Tamay Quisnia

AGRADECIMIENTO

A Dios,

Por darme la vida y permitirme estar donde estoy, por haberme guiado por el camino de la felicidad y por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque me ayudado a ser realidad este sueño anhelado.

A mi familia,

A mis padres Ángel Tamay y Patricia Quisnia quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas; *mi hermana* Paola Tamay Quisnia, por estar siempre a mi lado brindándome su amor y comprensión incondicional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo,

Por abrirme sus puertas, permitiéndome prepararme para un futuro competitivo y formándome como una persona de bien, como no agradecer a todos mis maestros que compartieron sus conocimientos mi gratitud eterna a ellos por todo.

A los Licenciados Iván Arias y Danilo Vallejo

Por su paciencia, motivación, orientación, seguimiento, supervisión y colaboración en el presente trabajo; por haberme acompañado de la mano a culminar este sueño.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda., y a todos los funcionarios que laboran en esta prestigiosa institución, quienes colaboraron activamente e hicieron posible que esta investigación culmine exitosamente.

Estefanía Catalina Tamay Quisnia

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de figuras.....	viii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 Antecedentes del problema.....	2
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema	2
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Fundamentación teórica.....	5
2.1.1 Gestión	7
2.1.2 Tipos de Gestión	7
2.1.3 Funciones de la gestión	9
2.1.4 Modelos de gestión	10
2.1.5 Crédito.....	13
2.1.6 Políticas de crédito	13
2.1.7 Las 5 Cs del Crédito	13
2.1.8 Segmentación de la cartera de crédito.....	15
2.1.9 Ciclo de los créditos	19
2.1.10 Cobranzas	21
2.1.11 Etapas de la cobranza	22
2.1.12 El Riesgo	23
2.1.13 Riesgo Financiero	23

2.1.14 Clasificación del Riesgo Financiero	23
2.1.15. Generalidades de la COAC “San Jorge” Ltda.	25
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	30
3.1 Hipótesis.....	30
3.1.1 Hipótesis General.....	30
3.2 Variables	30
3.2.1. Variable Independiente:	30
3.2.2. Variable Dependiente:.....	30
3.3 Tipos de investigación	30
3.4 Población y muestra	31
3.5 Métodos, técnicas e instrumentos	32
3.6 Resultados	33
3.6.1 Resumen de los Resultados	42
3.7 Verificación de hipótesis	43
3.7.1 Formulación de las Hipótesis	43
3.7.2 Matriz de Contingencia	43
3.7.3 Hallar la Frecuencia Esperada (E)	44
3.7.4 Hallar el Chi-cuadrado Tabla (X^2).....	44
3.7.5 Hallar el Chi-cuadrado	45
3.7.6 Decisión.....	46
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	47
4.1 Título	47
4.2 Contenido de la propuesta	47
4.2.1 Mapa de procesos	48
4.2.2 Características de los créditos.....	49
4.2.3 Localización.....	93
4.2.4 Nueva matriz productiva del Ecuador.....	93
4.2.5 Ejes para la transformación de la matriz productiva	93
4.2.6 Propuesta	95
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	126
BIBLIOGRAFÍA	127
ANEXOS	130

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hilo Conductor	6
Figura 2: El Ciclo P.D.C.A.	11
Figura 3: Ciclo de los créditos.....	19
Figura 4: Estructura Orgánica de la COAC "San Jorge" Ltda.	29
Figura 5: Modelo de Gestión.....	34
Figura 6: Implementación de un Modelo de Gestión.....	35
Figura 7: Microcréditos	36
Figura 8: Tipos de Riesgos.....	37
Figura 9: Normativa Legal Vigente.....	38
Figura 10: Mecanismos de crédito	39
Figura 11: Cartera de crédito.....	40
Figura 12: Factor de Riesgo	41
Figura 13: Mapa de Procesos	48
Figura 14: Tipos de crédito	51
Figura 15: Créditos de consumo.....	52
Figura 16: Créditos Emergentes	55
Figura 17: Créditos Ordinarios.....	58
Figura 18: Microcréditos.....	69
Figura 19: Créditos de Vivienda	90
Figura 20: Localización.....	93
Figura 21: Matriz Productiva	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelo de Gestión.....	34
Tabla 2: Implementación	35
Tabla 3: Microcrédito	36
Tabla 4: Tipos de Riesgos.....	37
Tabla 5: Normativa Legal Vigente	38
Tabla 6: Mecanismos	39
Tabla 7: Cartera de Crédito.....	40
Tabla 8: Factor de Riesgo	41
Tabla 9: Tabulación de Encuestas	42
Tabla 10: Tabla de Contingencias	44
Tabla 11: Chi-Cuadrado.....	45
Tabla 12: Chi-Cuadrado Calculado	45
Tabla 13: Estructura de Alimentos frescos y Procesados	96
Tabla 14: Estructura de Confecciones y Calzado	100
Tabla 15: Estructura de Metalmecánica.....	105
Tabla 16: Estructura de Productos forestales de madera	108
Tabla 17: Estructura de Tecnología	111
Tabla 18: Estructura de Vehículos, automotores, carrocerías y partes	114
Tabla 19: Estructura de Construcción.....	118
Tabla 20: Estructura de Transporte y logística	121

RESUMEN

El objetivo del presente tema es un Modelo de gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de los créditos; de manera particular lo relacionado a los microcréditos, para la mitigación del riesgo crediticio y la oportuna toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge”. Para el desarrollo del Modelo de gestión se utilizó el método inductivo-deductivo, aplicando las siguientes técnicas: observación, encuestas y entrevista; por lo que se trabajó con todo el personal que se encuentra directamente relacionado con el otorgamiento de los créditos de la Cooperativa. La información respectiva se respaldó en la nueva matriz productiva publicada por la SENPLADES; el diseño de las estructuras se realizó en base a la guía de PROECUADOR; y con las normativas de la Superintendencia de Bancos y Seguro, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Se recomienda realizar una estructura para cada crédito debido a que la información es cambiante de cada socio de acuerdo a la actividad económica a la que se dedica y el tiempo en el que se demora su producción o comercialización; a la vez la forma de pago de las alícuotas de los microcréditos deben ser flexibles ya que se debe tomar en cuenta varios aspectos como la rotación del bien o servicio, temporada entre otros.

Palabras claves: Modelo de gestión, Créditos, Riesgo Financiero


Lic. Arias González Iván Patricio
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present investigation was carried out to a management module processes analysis, approved and recovered credits, particularly related to microcredit, to mitigate credit risk and timely decision-making at Credit's Cooperative "San Jorge". For developing the management module was used the inductive- deductive method, and the following techniques: observation, surveys and interviews worked with the staff that is directly related to the granting of credits' Cooperative. The respective information is supported in the new productive matrix published by SENPLADES; the design of the structures was performed based on the guide PROECUADOR; and with regulation of the Superintendence from Banks and Insurance Board and Monetary Policy and Financial Regulation. It is recommended that a credit structure to because the information is changing each partner according to the economic activity that is engaged and the time in which their production or marketing delay; while the payment of rates of microcredit should be flexible as it should take into account various aspects such as the rotation of the good or service, season among others.

Keywords: Model management, credit, financial risk.



INTRODUCCIÓN

El modelo de gestión se constituye en el instrumento de mayor importancia para todas las actividades financiera y económicas de toda entidad ya sea esta pública o privada y para el desarrollo de las mismas en toda clase social, la gestión se considera como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos por lo que se la denomina como “el pilar del éxito o fracaso” de las empresas por esta razón se ha considerado necesario e indispensable la elaboración del presente tema investigativo.

Lo que se pretende con la implementación de un Modelo de gestión es sugerir las herramientas o pasos a seguir en esta propuesta se dota de instrumentos, mecanismos que posibilitan implementar una gestión efectiva y adecuada, para garantizar la recuperación, protección y manejo sustentable del sistema financiero. La finalidad que persigue principalmente la implementación del Modelo de gestión es ayudar a la toma de decisiones precisa y coordinada a todas las personas que se encuentran directamente involucradas con el proceso crediticio en la COAC “San Jorge” Ltda.

En el primer capítulo está conformado por los antecedentes del problema, formulación, delimitación, objetivos y justificación del problema el cual es objeto de estudio; el segundo capítulo es el marco teórico el mismo que contiene conceptos y graficas sobre gestión, crédito, cobranzas, generalidades de la COAC “San Jorge” Ltda., entre otros; en el tercer capítulo se da a conocer el marco metodológico el mismo que contiene la hipótesis, variables, tipo de investigación, población, métodos, técnicas, instrumentos, resultados y verificación de hipótesis; en el último capítulo tenemos la propuesta la misma que está conformada por el mapa de procesos, características de los créditos, localización, la nueva matriz productiva del Ecuador, ejes para la transformación de la matriz productiva ,estructuras, e indicadores; finalmente tenemos las conclusiones, recomendaciones y anexos; las mismas que servirán a todo el personal que se involucran con los créditos, para una toma de decisiones adecuada y oportuna y una mitigación del riesgo crediticio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda; cuenta con diversas líneas de crédito; siendo una de ellas el microcrédito; el mismo que ha ocasionado que la entidad financiera cuente con una cartera de riesgo alta ; la existencia de mayor riesgo al momento de la cancelación de las alícuotas de los préstamos en el tiempo establecido, lo que conlleva a que la recuperación de cartera se efectúe en tiempos mayores a los establecidos y de manera continua incrementa los gastos de la cooperativa ya que al encontrarse con la negativa de los pagos en los tiempos establecidos se requiere de ciertos gastos de cobranzas en los que incurre la cooperativa, a la vez se encuentra con la problemática de conocer a ciencia cierta los ingresos fijos por parte de las personas solicitantes de los créditos, de igual manera el no conocer realmente el destino de los créditos y de modo importante la inestabilidad de la Cooperativa en relación al Sector Cooperativista de la Provincia; lo que conlleva a que la COAC “San Jorge” Ltda.; no cuente con un modelo de gestión para el segmento microcrédito, es decir se carece de lineamiento, y estructuras por lo que con la investigación se pretende mitigar el riesgo crediticio en relación a los problemas citados. («“COAC San Jorge Ltda.”., s.f. »).

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo el modelo de gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos incide en la mitigación del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014?

1.1.2 Delimitación del problema

Objeto de estudio: Modelo de gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos.

Campo de acción: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda.

Espacio: Provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba en la Av. La Prensa y Olivos.

Tiempo: Se estima que el modelo tenga una vigencia de 3 a 5 años

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se efectúa gracias a los conocimientos, que poseo como estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por considerar a este proyecto de gran importancia desde el punto de vista académico, metodológico, teórico y práctico.

La implementación adecuada de un modelo de gestión para el proceso de análisis, aprobación y recuperación de créditos, otorga una herramienta adicional para reducir los altos índices de morosidad, con bases técnicas y resultados eficientes, por lo que es imprescindible y necesario tener políticas adecuadas que permitan tener una cobranza eficaz y eficiente para contar con información confiable, cumplimiento de Leyes y regulaciones aplicables; lo que permite contar con decisiones oportunas y correctas.

Se justifica la elaboración de un modelo de gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge Ltda. “ de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, porque su aplicación sería muy importante para el personal que labora en la empresa, ya que se contaría con una orientación ampliada de sus obligaciones, conocerían los pasos para ubicar a deudores y garantes y aplicarían las estrategias para recuperar los créditos vencidos; teniendo en cuenta que se considera un crédito vencido a partir del sexto día que se incumple la obligación.

Desde el punto de vista teórico es justificable el presente proyecto ya que será un modelo básico a seguir y la información existente en el mismo es veras, ofreciendo así control y compatibilidad; en el aspecto metodológico se aplicaran métodos y técnicas que nos permitan contar con información real que sustenten el modelo de investigación; en lo relacionado a lo practico es la realización del Modelo de Gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos y en lo referente al aspecto académico es poner en práctica los conocimientos recibidos en las aulas.

El proyecto investigativo es factible porque se cuenta con el compromiso y el apoyo del personal de la COAC ”San Jorge “ Ltda.; en lo relacionado a la documentación y datos de la empresa para el efectivo diseño del Modelo de Gestión que apoyara a desarrollar

mejorar la tarea económica y financiera de la entidad; esta investigación contara con un aporte positivo; ya que ayudara en la toma de decisiones al momento de evaluar la capacidad crediticia de un socio y otorgar un crédito, a la vez que ayuda a la reducción de la cartera vencida y de manera indirecta contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía de Chimborazo. Con la investigación se prevé contar con una mejor visión y segmentación de los socios al momento de la evaluación y concesión de los créditos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un Modelo de Gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos, con la finalidad de mitigar el riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Construir el desarrollo del Marco Teórico Referencial para el Modelo de Gestión de la evaluación y concesión de créditos, para contrarrestar la problemática existente.
2. Aplicar métodos y técnicas que orienten los lineamientos del Modelo de Gestión, con el objeto de mitigar el riesgo crediticio.
3. Presentar el Manual de Gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda.; de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

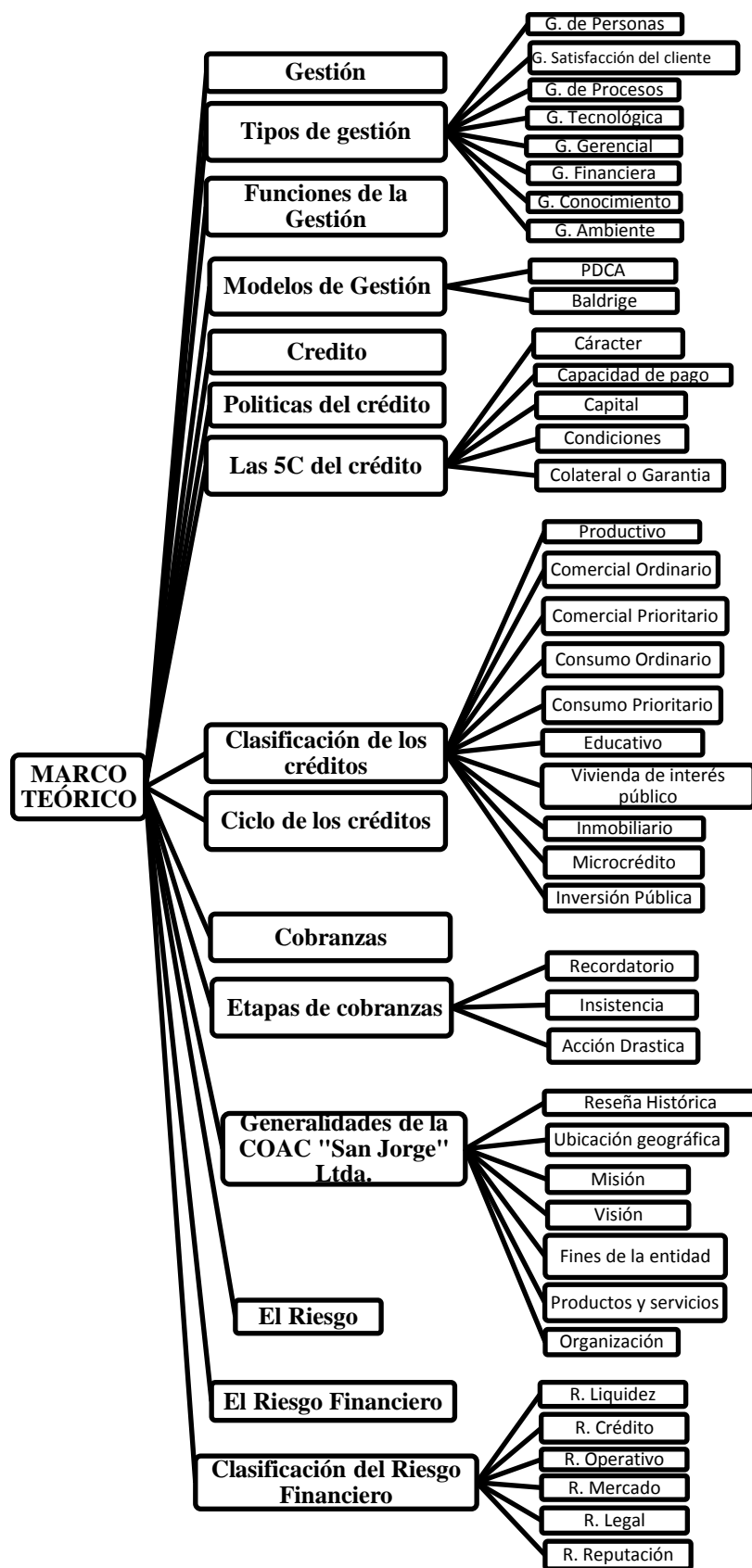


Figura 1: Hilo Conductor
Elaborado por: Catalina Tamay

2.1.1 Gestión

Melnik, D & Pereira, M (2006) señala que “El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados” (p.172)

El Diccionario Enciclopédico de Administración Plaza & Janes (2007) señala que la “Gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”.(p.163)

Del latín *gestio onis*. Acción y efecto de administrar, se define genéricamente la gestión de la siguiente manera: conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos. De modo que la gestión, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar. Otto B. (2011). “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”, Tesis de Grado previa la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. Escuela de Contabilidad y Auditoría, Modalidad Presencial, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador, a partir de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/82T00098.pdf,s.f> »).

2.1.2 Tipos de Gestión

Pérez (2010) La gestión como tal se divide en diferentes tipos de conformidad con la actividad y el objetivo que persigan cada una de ellas, es por ello que a continuación se citan algunos tipos de gestión: (pp.132-133).

2.1.2.1. Gestión de personas: Una cosa es controlar y administrar personas y otra bien distinta gestionarlas. Para administrarlas basta con tener criterios objetivos de referencia: numero, ausencias, puntualidad, horas de trabajo, vacaciones, legislación laboral.

Para gestionar personas hay que identificar las características relevantes con ellas relacionadas; además de las mencionadas, aporta mucho más valor, gestionar su desarrollo, el conocimiento, mejorar su motivación e integración, la

comunicación, etc. Cual suele ser el problema para gestionar estas características relacionadas con las personas: pues que la mayor parte de las empresas no tienen herramientas para medirlas.

2.1.2.2. Gestión de la satisfacción del cliente: Lo descrito para las personas es igualmente valido. Aquí nos encontraríamos con la necesidad de disponer de medidas de la percepción del cliente sobre la satisfacción de su auténtica necesidad, no solo del producto o servicio que le entregamos.

2.1.2.3. Gestión de procesos: Dos palabras que por separado han existido desde antes, al juntarlas ocurre que pudiéramos no disponer de herramientas para medir o evaluar el funcionamiento de los procesos, no solo el producto del proceso que en algunos casos sería un área tradicional de medición.

2.1.2.4. Gestión Tecnológica.- Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

2.1.2.5. Gestión Gerencial.- Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

2.1.2.6. Gestión Financiera.- Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

2.1.2.7. Gestión de Conocimiento.- Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

2.1.2.8. Gestión Ambiente.- Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

2.1.3 Funciones de la gestión

Johnson, R (1978) señala que “Del concepto de gestión aplicado a la administración de empresas indica que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales las cuales son”:

2.1.3.1. Planificar.- La primera de esas funciones es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

2.1.3.2. Organizar.- La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

2.1.3.3. Dirigir.- La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

2.1.3.4. Controlar.- El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio. (p.175)

2.1.4 Modelos de gestión

2.1.4.1. El ciclo de mejoras PDCA

El modelo fue desarrollado por Shewhart y perfeccionado por Deming. Nació el 14 de octubre de 1900, en Sioux City, Iowa. Consiste en una serie de cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente: («modelos de gestión .pdf, s.f. »).

P.- PLAN (PLANEAR): establecer los planes.

D.- DO (HACER): llevar a cabo los planes.

C.- CHECK (VERIFICAR): verificar si los resultados concuerdan con lo planeado.

A.- ACT (ACTUAR): actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar.

Planificar:- Programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora.

Desarrollar (hacer):- Implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas.

En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio. En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos.

Comprobar:- Verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente.

Actuar:- Aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos.

Una vez cubierto el ciclo de mejora se reinicia el proceso puesto que siempre habrá posibilidades para mejorar.

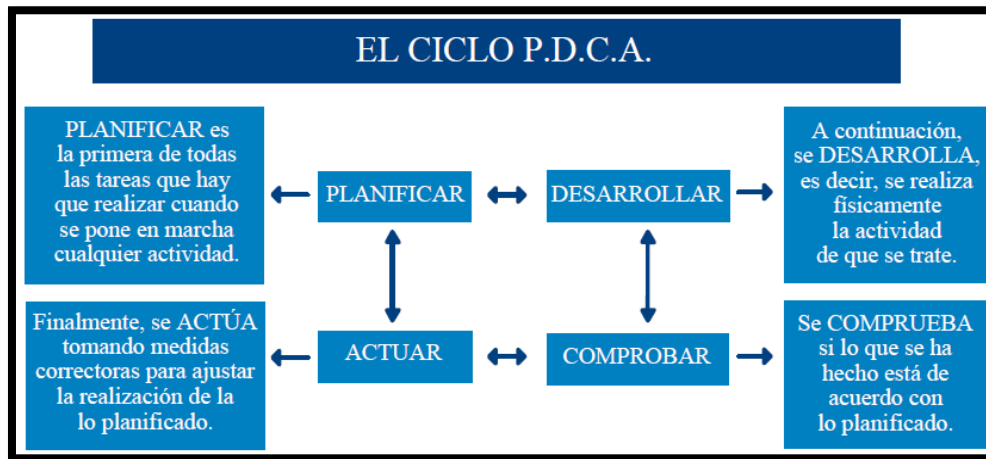


Figura 2: El Ciclo P.D.C.A.

Fuente: Modelos de gestión de calidad. pdf

2.1.4.2. Modelo Malcom Baldrige

El modelo Malcolm Baldrige lleva el nombre de su creador. El modelo está elaborado en torno a 11 valores que representan su fundamento e integran el conjunto de variables y criterios de Calidad: («aiteco.com/modelos-de-calidad-latinoamerica, s.f. »).

- Ω Calidad basada en el cliente.
- Ω Liderazgo.
- Ω Mejora y aprendizaje organizativo.
- Ω Participación y desarrollo del personal.
- Ω Rapidez en la respuesta.
- Ω Calidad en el diseño y en la prevención.
- Ω Visión a largo plazo del futuro.
- Ω Gestión basada en datos y hechos.
- Ω Desarrollo de la asociación entre los implicados.
- Ω Responsabilidad social.
- Ω Orientación a los resultados.

Estos valores han tenido amplias modificaciones a lo largo de los años. En el año 1996 apareció una versión para la educación que se está implantando.

El modelo que se utiliza para la autoevaluación tiene siete grandes criterios que aparecen recogidos en el cuadro siguiente:

1. **Liderazgo:** El concepto de Liderazgo está referido a la medida en que la Alta Dirección establece y comunica al personal las estrategias y la dirección empresarial y busca oportunidades. Incluye el comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultados y el enfoque en el aprendizaje y la innovación.
2. **Planificación Estratégica:** Como la organización plantea la dirección estratégica del negocio y como esto determina proyectos de acción claves, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo y resultados
3. **Enfoque al Cliente:** como la organización conoce las exigencias y expectativas de sus clientes y su mercado. Asimismo, en qué proporción todos, pero absolutamente todos los procesos de la empresa están enfocados a brindar satisfacción al cliente.
4. **Información y Análisis:** examina la gestión, el empleo eficaz, el análisis de datos e información que apoya los procesos claves de la organización y el rendimiento de la organización.
5. **Enfoque al Recurso Humano:** examinan como la organización permite a su mano de obra desarrollar su potencial y como el recurso humano está alineado con los objetivos de la organización.
6. **Proceso Administrativo:** examina aspectos como factores claves de producción, entrega y procesos de soporte. Cómo son diseñados estos procesos, cómo se administran y se mejoran.
7. **Resultados del negocio:** Examina el rendimiento de la organización y la mejora de sus áreas claves de negocio: satisfacción del cliente, desempeño financiero y rendimiento de mercado, recursos humanos, proveedor y rendimiento operacional. La categoría también examina como la organización funciona en relación con sus competidores.

2.1.5 Crédito

Seder W. Jhon (1983) “La palabra crédito se desprende del latín “creer”, el crédito es credibilidad. El cliente hace la promesa de pagar, y el comerciante cree en la promesa”.(p.10)

Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas («sbs.gob.ec/practg/sbs_ind,s.f. »)

2.1.6 Políticas de crédito

Howard (1984) señala que “Las políticas de crédito bien concebidas y las prácticas de crédito cuidadosas son esenciales si se quiere que una entidad financiera cumpla de manera eficaz su función de creación de crédito y minimice el riesgo inherente a su otorgamiento. Toda entidad financiera necesita políticas que especifiquen que magnitud y que tipos de préstamos deben hacerse, a quien y en qué circunstancias, las políticas de crédito deben ser fijadas en todos los casos por escrito, porque solo de este modo pueden ser comprendidas de una manera clara y uniforme por los funcionarios que otorgan los préstamos y los directores que lo aprueban, aun la mejor de las políticas necesita una revisión periódica a la luz de las condiciones en continuo cambio de la comunidad.” (p.136)

2.1.7 Las 5 Cs del Crédito

Son el conjunto de variables que reúnen la toda la información necesaria para evaluar de manera completa y objetiva la habilidad, entendida como capacidad y voluntad de pago, de un cliente para pagar un préstamo. («Noticia Crediticia, Septiembre 2011, s.f. »)

2.1.7.1. Carácter

Se evalúa la reputación y estabilidad del cliente, a través del análisis de los siguientes factores:

- El historial de cumplimiento en obligaciones crediticias anteriores, tanto en la institución como en el sistema financiero.
- La condición residencial y el tiempo de residencia.
- La condición laboral y tiempo de trabajo.

2.1.7.2. Capacidad de Pago

Se identifica la posibilidad de reembolso del crédito requerido bajo las condiciones pactadas las mismas que son: plazo, tasa y frecuencia de pago

Se debe analizar lo siguiente:

- Valor, frecuencia y estabilidad de las fuentes de ingresos monetarios.
- Valor de todos los egresos periódicos permanentes o recurrentes.

Con estos datos se determina:

- Flujo de efectivo del cliente.
- Capacidad de pago de las cuotas del crédito solicitado.

2.1.7.3. Capital

Esta variable busca establecer la solidez financiera del solicitante, para lo cual se evalúa:

- La estructura de activos, pasivos
- La posición patrimonial.
- La posición de endeudamiento, tanto la actual como la resultante de incluir el préstamo solicitado.

2.1.7.4. Condiciones:

Sirve para identificar cualquier evento que afecte la posibilidad de pago de la obligación crediticia a contraer ya sea en forma directa o a su negocio, en tal sentido se analizan los siguientes elementos:

- El entorno sectorial de las principales actividades generadoras de ingresos del cliente.
- El medioambiente macroeconómico y sus impactos en las actividades generadoras de ingresos.
- La estabilidad de la fuente principal de ingresos.

2.1.7.5. Colateral o Garantía

Es determinar la disponibilidad de una fuente secundaria de pago, que el cliente pone a consideración de la institución financiera. Se deben tomar en cuenta los siguientes factores:

- La cantidad y el valor de los activos fijos que el cliente tiene para asegurar el pago del crédito.
- El estado, vida útil y la condición legal de los bienes que se colocan como garantía.
- Las garantías cubran suficientemente el valor del crédito, de acuerdo a la política interna de la entidad financiera y/o a los requerimientos legales del órgano de control.

2.1.8 Segmentación de la cartera de crédito

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la Resolución N°043-2015-F de 1 de Abril de 2015, al respecto señala que:

1. **Crédito Productivo.-** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Para el Crédito Productivo se establece los siguientes subsegmentos de crédito:

a. Productivo Corporativo.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

b. Productivo Empresarial.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5, 000,000.00.

c. Productivo PYMES.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.

2. **Crédito Comercial Ordinario.-** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

3. **Crédito Comercial Prioritario.-** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados y los créditos entre entidades financieras.

Para el Crédito Comercial Prioritario se establecen los siguientes subsegmentos:

a. Comercial Prioritario Corporativo.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

b. Comercial Prioritario Empresarial.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD '1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

c. Comercial Prioritario PYMES.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD '100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.

4. **Crédito de Consumo Ordinario.-** Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas. Se incluye los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea superior a USD 5,000.00; con excepción de los efectuados en los establecimientos médicos y educativos.

5. **Crédito de Consumo Prioritario.-** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Incorpora los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea hasta USD 5,000.00 con excepción de los efectuados en los establecimientos educativos.

Comprende los consumos efectuados en los establecimientos médicos cuyo saldo adeudado por este concepto sea superior a USD 5,000.00.

6. **Crédito Educativo.-** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

Se incluye todos los consumos y saldos con tarjetas de crédito en los establecimientos educativos.

7. **Crédito de Vivienda de Interés Público.-** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.
8. **Crédito Inmobiliario.-** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.
9. **Microcrédito.-** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

- a. Microcrédito Minorista.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- b. Microcrédito de Acumulación Simple.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

10. Crédito de Inversión Pública.- Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas: y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

2.1.9 Ciclo de los créditos

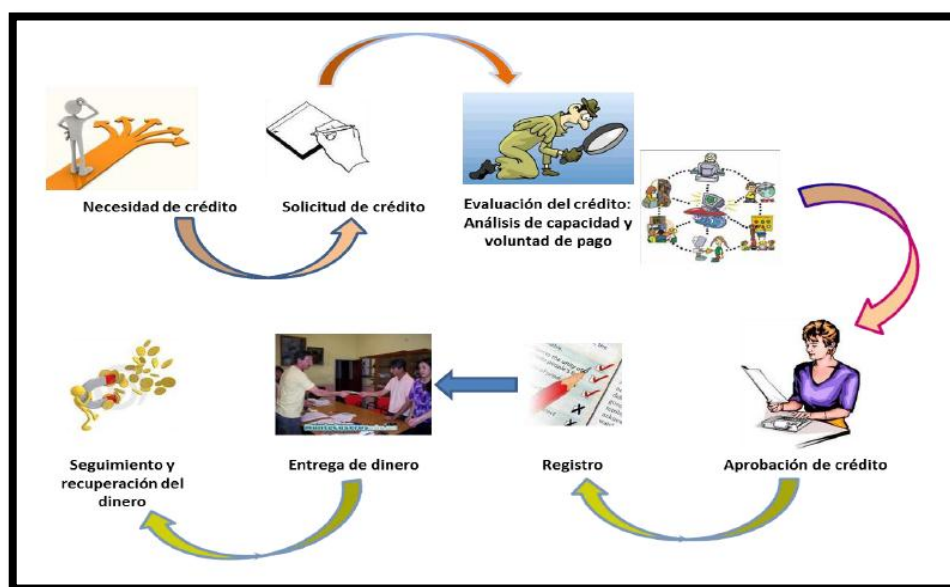


Figura 3: Ciclo de los créditos

Fuente: Noticia Crediticia, Septiembre 2011

Como puede apreciarse en la figura anterior, el ciclo de aprobación, desembolso y recuperación del crédito, en términos generales, se divide en 7 etapas claramente distinguibles: («Noticia Crediticia, Septiembre 2011, s.f. »)

2.1.9.1. Necesidad de Crédito

Surge cuando una persona tiene que conseguir dinero para satisfacer una necesidad, entonces, busca la mejor alternativa entre las instituciones de intermediación financiera, entre ellas se encuentran las Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario.

2.1.9.2. Solicitud de Crédito

Una vez tomada la decisión de donde conseguir el dinero, la persona presenta una solicitud de crédito formal a la institución financiera, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por la misma.

2.1.9.3. Evaluación del Crédito: análisis de capacidad y voluntad de pago

Es la fase más importante del ciclo, en ella la institución financiera revisa, verifica y evalúa la información proporcionada por el cliente, constatando que sea real y concentrándose, fundamentalmente, en determinar la Capacidad y Voluntad de Pago del solicitante.

En esta etapa se utilizan sistemas de análisis crediticios como apoyo para la evaluación y aprobación de una solicitud de crédito, se basa en la determinación del perfil de riesgo del cliente, respecto a su posibilidad y voluntad de rembolsar el préstamo.

2.1.9.4. Aprobación del Crédito

Los representantes de la institución financiera resuelven aceptar o negar la solicitud de crédito, basándose en los resultados logrados en la fase de Evaluación del Crédito. Es fundamental tomar en cuenta las políticas y procedimientos contenidos en el Reglamento de Crédito.

En este proceso debe participar el Oficial de Crédito que realizó la evaluación, asesorando y trasladando la decisión a las instancias correspondientes.

2.1.9.5. Documentación y Registro

Si la operación de crédito es aceptada y aprobada, inmediatamente pasa a la fase de legalización, en la que se suscribe toda la documentación de respaldo legal del préstamo (pagaré, contrato de préstamo, etc.) legalizando las garantías reales, de ser el caso.

2.1.9.6. Desembolso del Crédito

En este punto se registra contablemente la operación y se entrega el dinero bajo los términos establecidos de mutuo acuerdo.

La forma de entrega del crédito depende de las políticas de la institución, pudiendo ser en efectivo, cheque o acreditación a una cuenta del cliente. Adicionalmente, se entrega los documentos legales al cliente, incluyendo la tabla de amortización del préstamo.

2.1.9.7. Seguimiento y Recuperación

Una vez entregado el crédito, inician las acciones de seguimiento y recuperación de la operación otorgada. El objetivo es adoptar medidas preventivas contra un posible riesgo de incumplimiento de pago por parte del cliente. Si el crédito presenta retrasos en los pagos, se sigue las tareas de cobranza, hasta la recuperación total del crédito o su traspaso al área de cobranza y/o legal, para el trámite respectivo.

2.1.10 Cobranzas

Ettinger (1965) La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito. Cualquiera que sea la magnitud del negocio, sus utilidades dependen principalmente de la frecuencia de la reinversión de su capital. Las cobranzas lentas afectan al volumen de las ventas, el efecto psicológico de exigir pagos puntuales debe ser considerado cuando se hagan cobros, así como cuando se aprueba un crédito; la mayoría de los deudores respetan a un negocio que es atento con sus clientes y requiere pago puntual. (p.26)

Davalos N. (2002) señala que “La cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representen para su pago de cualquier obligación, factura, o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos” (p.262)

2.1.11 Etapas de la cobranza

Ettinger G.(1965) La actividad en cualquier sistema de cobranza se realiza a través de tres etapas: recordatorio, insistencia y acción drástica. Antes de utilizarse las tres etapas se debe explicar la práctica de enviar estados mensuales que constituye el paso preliminar en el procedimiento de cobranzas. (pp.264-266)

El estado mensual: Consiste en enviar al cliente un estado mensual de su cuenta. Tales estados sirven como recordatorio de la cantidad adecuada y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud. También evitan la posible excusa del deudor cuyo pago se ha vencido.

2.1.11.1. Etapa de Recordatorio: En compañías con pocas cuentas, la persona responsable de la cobranza recurre al auxiliar con intervalos regulares, posiblemente cada ocho o quince días, para encontrar las cuentas que requieren su atención. Debe disponer de un registro suplementario, un cuaderno plegado, tarjeta índice o archivo especial del cliente que le recuerde que se ha hecho lo posible por cobrar en la fecha correspondiente.

2.1.11.2. Etapa de insistencia: Este procedimiento busca usualmente un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según que la cuenta no responda al esfuerzo de cobranzas, dependen de la naturaleza de la cuenta por cobrar, la clasificación del deudor, su ubicación, la clase de negocio y la política adoptada al tratar con cuentas vencidas.

2.1.11.3. Acción drástica: Una cuenta no debe ponerse en manos de un abogado o agencia de cobranzas sino hasta que se haya agotado otras medidas y el acreedor esté preparado para romper las relaciones

comerciales con el deudor. Es bien sabido que la cuenta más antigua es la más difícil de cobrar y por esta razón, cuando las circunstancias lo justifican, el acreedor no debe vacilar en realizar esta acción final drástica.

2.1.12 El Riesgo

Estupiñan (2006) señala que “El riesgo es la posibilidad de que evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas” (p. XIX).

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en la resolución N° JB-2004-631 de 22 de enero del 2004, al respecto señala que “El riesgo es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones” (p. 560).

2.1.13 Riesgo Financiero

En general, el riesgo financiero se define como: “ la posibilidad de quebrantamiento o perdida derivada de la realización de operaciones financieras que pueden afectar a la capitalización bursátil o valor de mercado de la empresa”(«Riesgos financieros y operaciones internacionales - Diego Gómez Cáceres, Jesús Miguel López Zaballos - Google Libros», s. f.) .

El riesgo financiero, hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión o variabilidad de los beneficios esperados por los accionistas, debido a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). En otras palabras, el riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre («Microsoft Word - Artículo Clasificación del Riesgo Financiero.doc - work_paper_sistemas_carlos_martinez_1.pdf», s. f.)

2.1.14 Clasificación del Riesgo Financiero

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en la resolución N° JB-2004-631 de 22 de enero del 2004, al respecto señala que:

2.1.14.1. Riesgo de liquidez.- Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables.

2.1.14.2. Riesgo de crédito.- Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

2.1.14.3. Riesgo operativo.- Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal pero excluye los riesgos sistémico y de reputación.

2.1.14.4. Riesgo de mercado.- Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance.

2.1.14.5. Riesgo legal.- Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas; de que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o de que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas

de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas.

2.1.14.6. Riesgo de reputación.- Es la posibilidad de afectación del prestigio de una institución del sistema financiero por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la entidad. (p. 561)

2.1.15. Generalidades de la COAC “San Jorge” Ltda.

2.1.15.1. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge fue constituida el 24 de Octubre de 1989 con acuerdo Ministerial N. 02051, con domicilio en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, formado con socios que pertenecen a la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos”.

Surge esta institución gracias al impulso de un grupo de militares del GECEB. 31 (Grupo de Escuela de Caballería Blindada No. 31), con la participación de quince socios fundadores; pioneros de esta gestión señores: Tcrn. Jaime Córdova, Dr. Orlando Echeverría, Mayo. Rene López, Sbte. Guillermo Barreiro, Cbop. Hector Chavez, Cbop. Humberto Soto, Sgos. Jorge Anilema, Sldo. Mario Tibalombo, Cbop. Víctor Cajas, Lcdo. Carlos Terán, Sgop. Victor Rengifo, Sgos. Hugo Silva, Cbop. Emilio Vizuite, Sldo. Manuel Cabezas, Cbop. Cristo Días; hombres de visión que miraron la necesidad de ahorrar y de prestar una ayuda a sus compañeros, era también parte de sus quehaceres de la vida cotidiana.

En el año de 1990, el carácter jurídico de esta Cooperativa toma realce y paulatinamente el número de socios se va incrementando y con él, el monto de prestaciones; no queda sino para el recuerdo, cuando el préstamo máximo alcanzaba el S/. 1'000.000, que sin lugar a duda era una ayuda importante para quien lo solicitaba. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Jorge", es una entidad financiera que trabaja con mística social, filosofía a la que le ha permitido mantener como slogan "NUESTRO MAYOR CAPITAL SU CONFIANZA", hoy con el reto y la razón de mirar hacia el futuro vinculado a la población civil.

En Enero del año 2000 se ve cristalizada la labor de Gerencia, directivos y trabajadores, a través de la inauguración de su moderno y funcional edificio, ubicado en la Avenida la Prensa y los Olivos, el mismo que funciona como matriz de la Cooperativa manteniéndose además su sucursal en el interior de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 "Galápagos". El 25 de Mayo del 2010, se aprueba la Reforma al Estatuto, en la que se modifica entre otras cosas: El nombre de la Cooperativa SAN JORGE por SAN JORGE LTDA.

Su cobertura como consta en el artículo 2 se amplía a Fuerzas Armadas y sus socios pueden ser: Oficiales, Voluntarios, en servicio activo, pasivo, servidores públicos, empleados de la Cooperativa, familiares hasta el cuarto grado de Consanguinidad y primero de afinidad, esposas, esposos, uniones de hecho y personas jurídicas e instituciones adscritas a Fuerzas Armadas.

2.1.12.2. Ubicación geográfica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Jorge" está ubicada en la Provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba.

- **Edificio Matriz** → **Dirección: Av. La Prensa y Los Olivos** (a dos cuadras del redondel del Aeropuerto de la ciudad de Riobamba).
Teléfonos: (03) 2 950-161 **Fax** 032 968512

- **Punto de Atención** → **Dirección: BCB N°. 11 “GALÁPAGOS”** (Interior del área comercial).
Teléfono: (03) 2 950-162

2.1.12.3. Misión

“Satisfacer las necesidades de nuestros socios, brindando servicios financieros y no financieros, innovadores, con un talento humano comprometido, para generar el progreso de los asociados y la comunidad social”.

2.1.12.4. Visión

“Para el año 2017, Ser una Institución financiera que oriente su gestión al desarrollo del buen vivir, mediante alianzas estratégicas y tecnología de última generación que impulsen el crecimiento sostenible de nuestros asociados a nivel nacional”.

2.1.12.5. Fines de la entidad

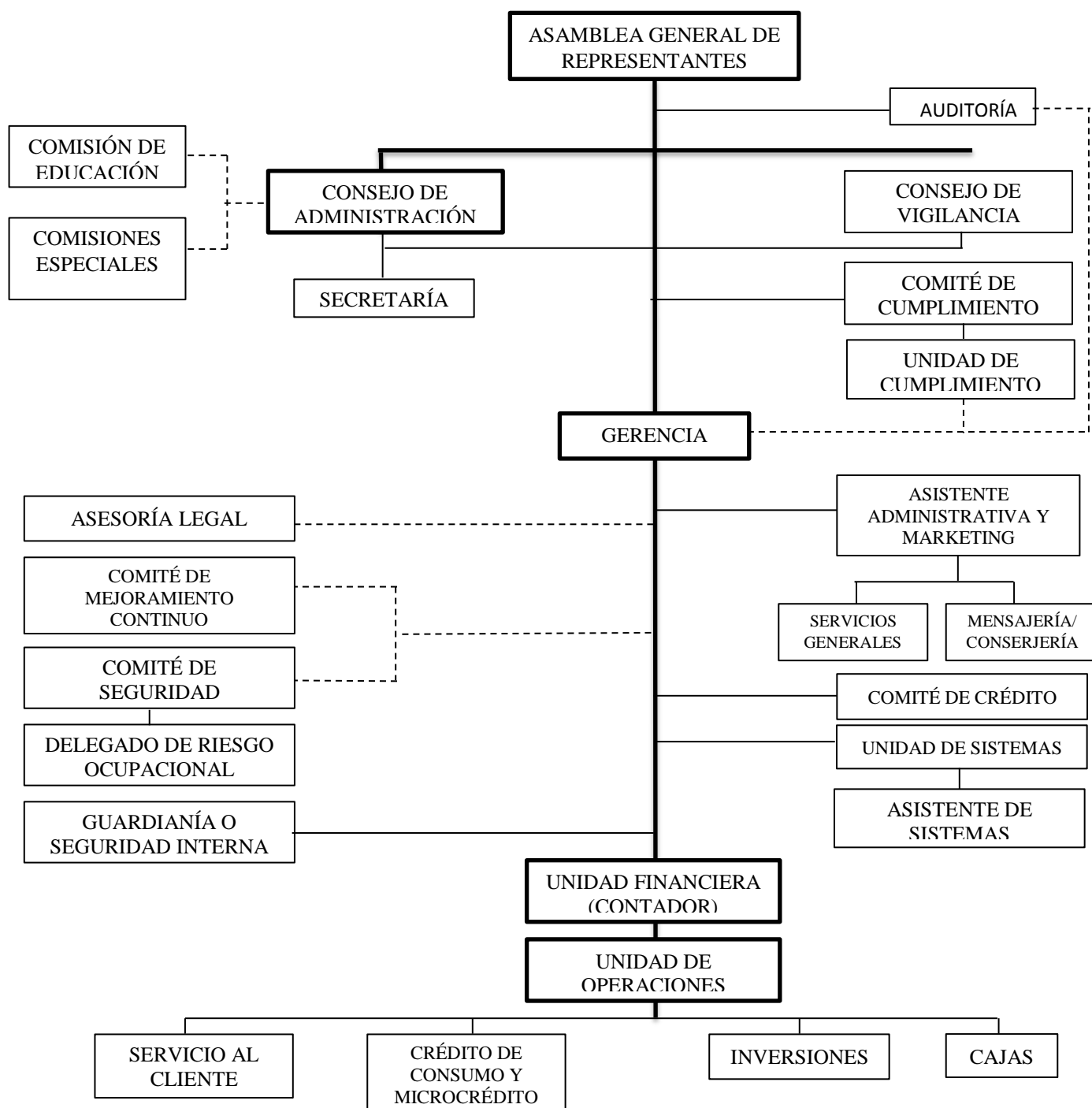
- Promover la cooperación económica y social entre los cooperados, para cuyo cumplimiento, recibirá los ahorros de los socios, y depósitos que estos realicen, efectuar cobros y pagos, todas aquellas operaciones que sean necesarias para el fortalecimiento de la Cooperación crediticia.
- Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad con el Reglamento que para el efecto se establezca.
- Financiar programas individuales y colectivos de sus socios.
- Procurar la creación de servicios adicionales de consumo en beneficio de sus asociados.
- Proporcionar una adecuada educación cooperativista a todos los socios.

2.1.12.6. Productos y servicios

- Ahorros

- Créditos
- Inversiones
- Servicios Adicionales («Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Riobamba Ecuador - Oficina Virtual», s. f.).

2.1.12.7. Organización de la entidad



REFERENCIA

Autoridad
 Asesor

Figura 4: Estructura Orgánica de la COAC "San Jorge" Ltda.

Fuente: COAC "San Jorge" Ltda.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General

Con la elaboración de un Modelo de Gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014, se mitigará el riesgo crediticio.

3.2 VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente: Modelo de gestión

3.2.2. Variable Dependiente: Mitigación del riesgo crediticio

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es:

- **Cuantitativa:** Se utiliza esta modalidad porque en el transcurso de la investigación se genera datos e información numérica que pueden ser medidas.
- **Cualitativa:** Es de gran relevancia, esta modalidad ya que la misma me permite recopilar información verbal de vital importancia en la realización de este trabajo investigativo, y es la más utilizada en las fases iniciales del proyecto.

3.3.1. Tipos de Estudios de Investigación

El presente trabajo investigativo, cuenta con los siguientes tipos de investigación que han aportado significativamente en el desarrollo del mismo

- **De Campo:** Se incurrió en este tipo de investigación debido a que se recolectó la información en el lugar que ocurren los hechos y con los protagonistas del problema para que los datos sean reales, mediante técnicas como la observación, encuesta, entrevista, entre otras.
- **Bibliográfica-Documental:** Este tipo de investigación es necesaria porque respalda la revisión actualizada, ya que se cuenta, con fuentes de investigación como libros, revistas, documentos legales, tesis de grado, relacionadas con el problema de estudio.
- **Descriptiva:** Este tipo de investigación ayuda a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de la COAC a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.
- **Transversal y longitudinal:** La investigación transversa permite recolectar datos en un solo momento con el propósito de describir variables y analizar su incidencia; mientras que la investigación longitudinal ayuda a recopilar datos a través del tiempo en puntos o periodos específicos.

3.3.2. Diseño de la Investigación

La presente investigación utiliza el diseño cuasi experimental debido a que se utiliza un conjunto de procedimientos de investigación orientado a la evaluación del impacto de los tratamientos y al estudio de los cambios que se observan en los sujetos en función del tiempo con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El área de crédito, es una de las Unidades de Operaciones por lo tanto está estrechamente relacionado con el tema de la investigación, y se debe trabajar con todo el personal de dicha área por lo que:

- ✓ **Población:** Las personas que están estrechamente relacionada con el área crediticia son: Gerente, Jefe de Crédito y 3 Asesores de crédito; siendo un total de cinco (5) personas.
- ✓ **Muestra:** Al contar con una población pequeña, se ha visto la necesidad de trabajar con la totalidad de la misma.

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Métodos

- **Descriptivo:** Este método ayuda a comprender la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual sobre una persona o grupo o cosa que se conduce o funciona en el presente, se trabaja sobre realidades de hecho lo que conlleva que la presentación de la interpretación sea correcta.
- **Inductivo-Deductivo:** Este método ayuda a determinar los procesos lógicos de razonamiento que son fundamentales para la construcción de una argumentación, yendo de lo particular a lo general y viceversa.
- **Hipotético-Deductivo:** Este método se utiliza en la observación del proceso crediticio y en la creación y comprobación de las hipótesis, lo que permite deducir consecuencias elementales relacionadas a la verdad.

3.5.2. Técnicas

- ✚ **Encuestas:** Esta técnica me permite recolectar información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso.
- ✚ **Entrevistas:** Se aplica esta técnica ya que me permite obtener datos, la cual consiste en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado.
- ✚ **Observación:** Se utiliza esta técnica ya que es necesario poseer un registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y conductas relacionado al objeto de estudio.

3.5.3. Instrumentos

- **Fichas y documentos electrónicos:** Se empleó este instrumento ya que es necesario registrar los datos que se van obteniendo, las cuales, debidamente elaborados y ordenados contienen la mayor parte de la información que se recopila en la investigación.
- **Guía de entrevista:** A través de este documento se pudo recolectar la suficiente información para establecer las bases necesarias que permita determinar las causas del problema.

3.6 RESULTADOS

En esta parte de la investigación, es indispensable aplicar encuestas a todo el personal que está involucrado con lo concerniente al crédito; sin tomar en cuenta el nivel que ocupen en la estructura organizativa.

El objetivo de la aplicación de la encuesta es determinar la importancia de la elaboración de un Modelo de Gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos; para lo cual se ha formulado una serie de preguntas que tiene fundamento en las variables dependientes e independientes; en el *Anexo A1* se muestra el formato de la encuesta utilizada para obtener información, mientras que en el *Anexo A2* se presenta el formato de entrevista, el mismo que nos ayuda a obtener mayor información del área crítica de lo referente a los tipos de crédito.

La población utilizada para este análisis son: La Gerente, Jefe de Crédito y 3 Asesores de Crédito de la COAC “San Jorge” Ltda., sumando un total de cinco personas encuestadas para nuestro propósito.

Al aplicar la encuesta, a los funcionarios de la COAC “San Jorge” Ltda. se ha obtenido los resultados que se detallan a continuación:

1. ¿Cuenta la COAC con un Modelo de Gestión para el proceso crediticio?

Tabla 1: Modelo de Gestión

Modelo de Gestión	N° de Personas	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

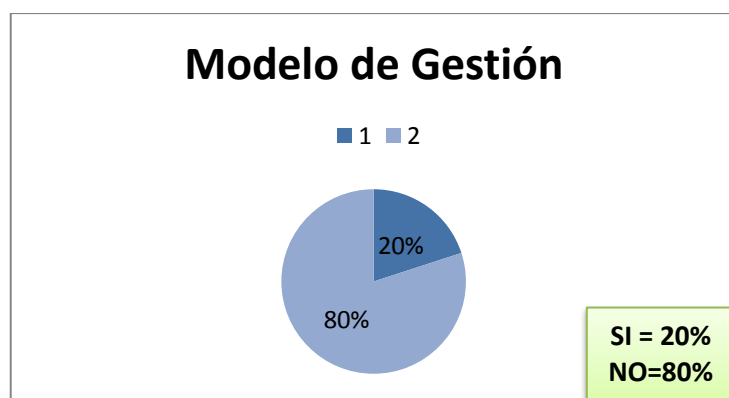


Figura 5: Modelo de Gestión

Fuente: Tabla 1

Elaborado por: Catalina Tamay

El 80% de los encuestados indican que en efecto la Cooperativa no cuenta con un modelo de gestión para el proceso crediticio, más aun cuando se a aperturado nuevas líneas de crédito, mientras que el 20% restante manifestó que en la actualidad si se cuenta con un modelo de gestión para el proceso crediticio e indico que la falencia se centra en lo que son los microcréditos ya que los mismos no cuentan con ningún tipo de estructuras.

2. ¿A su criterio la implementación de un Modelo de Gestión del proceso crediticio, ayudará en la toma de decisiones y la mitigación del riesgo crediticio?

Tabla 2: Implementación

Implementación	N° de Personas	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

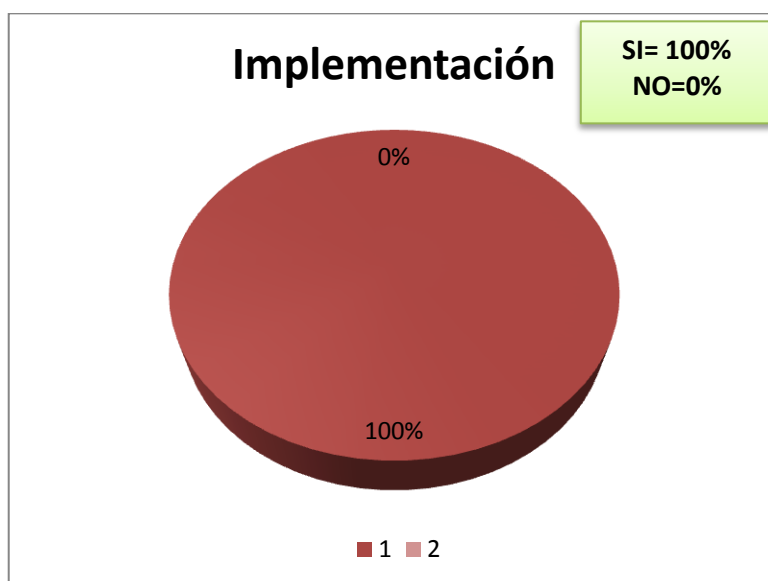


Figura 6: Implementación de un Modelo de Gestión

Fuente: Tabla 2

Elaborado por: Catalina Tamay

El 100% de los encuestados, indican que es necesario la implementación de un Modelo de Gestión del proceso crediticio, ya que el mismo nos ayudará en la toma de decisiones y la mitigación del riesgo crediticio; ayudando de esta manera a contar con una cartera de morosidad baja y a economizar gastos en lo relacionado a gastos de cobranzas.

3. ¿De acuerdo, a su experiencia el Microcrédito requieren mayor atención que el resto de tipos de créditos?

Tabla 3: Microcrédito

Microcrédito	N° de Personas	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

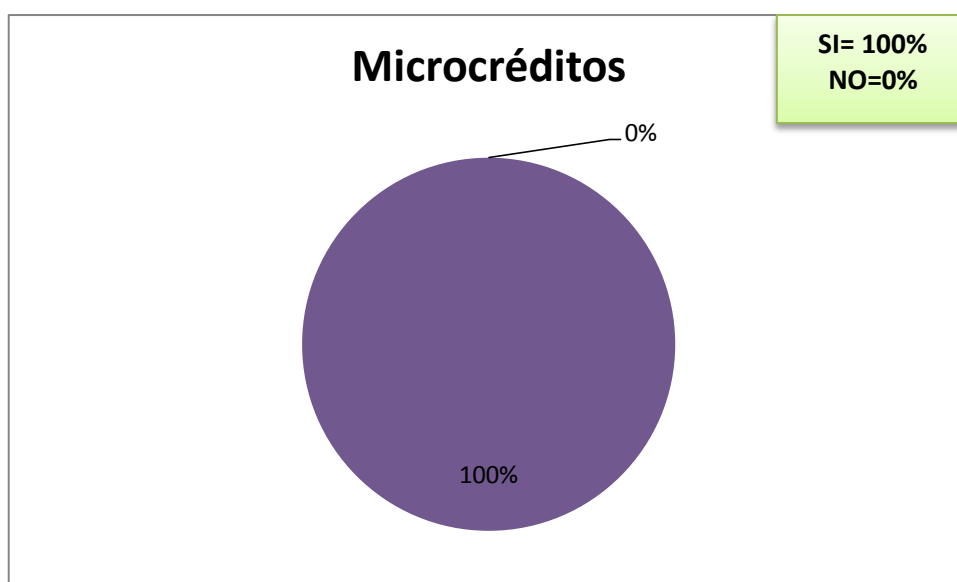


Figura 7: Microcréditos

Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Catalina Tamay

El 100% de los encuestados, mediante la aplicación de las encuestas indicaron que de acuerdo, a su experiencia el microcrédito requiere mayor atención que el resto de tipos de créditos, debido a que los mismos no cuentan con estructuras o mecanismos estables y seguros en su totalidad para la cancelación de las alícuotas establecidas, lo que ocasiona que el riesgo de morosidad sea más elevado en relación al actual.

4. ¿Considera usted, que se puede gestionar eficientemente los diferentes tipos de riesgo sin la aplicación de indicadores financieros?

Tabla 4: Tipos de Riesgos

Riesgo	N° de Personas	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

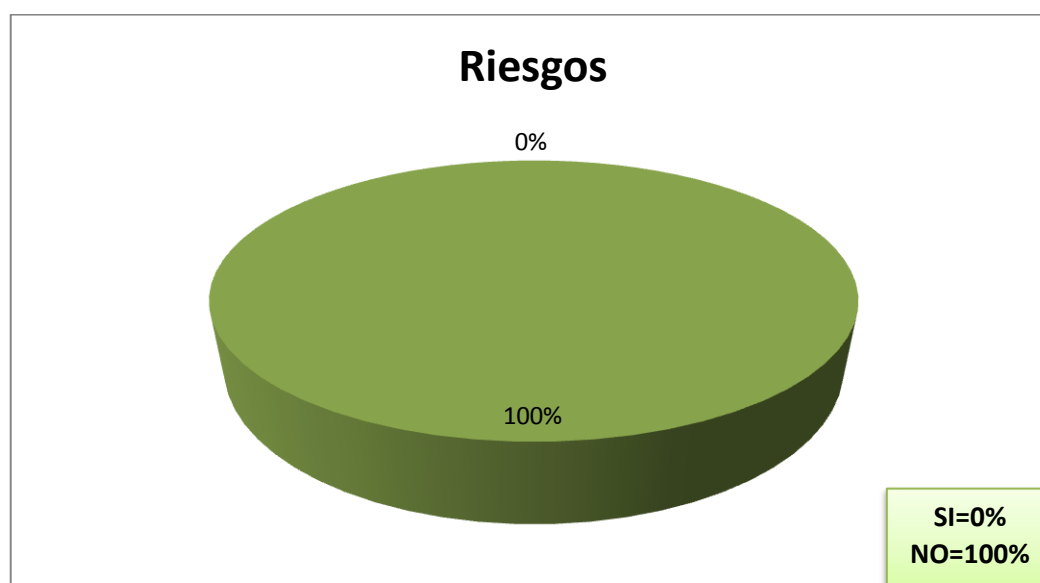


Figura 8: Tipos de Riesgos

Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Catalina Tamay

El 100% de los encuestados nos han manifestado que no se puede gestionar eficientemente los diferentes tipos de riesgos, sin la aplicación de indicadores financieros; debido a que en la actualidad se requiere contar con información oportuna y en tiempo real por lo que el sistema computarizado que maneja la COAC les permite contar con indicadores de solvencia, liquidez, rotación de cartera y morosidad, en el tiempo que se requiera dichos indicadores.

5. ¿Se aplica la normativa legal vigente, que hace referencia al proceso crediticio; de acuerdo a lo que indican Los Organismos de Control competente?

Tabla 5: Normativa Legal Vigente

Normativa Legal	N° de Personas	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

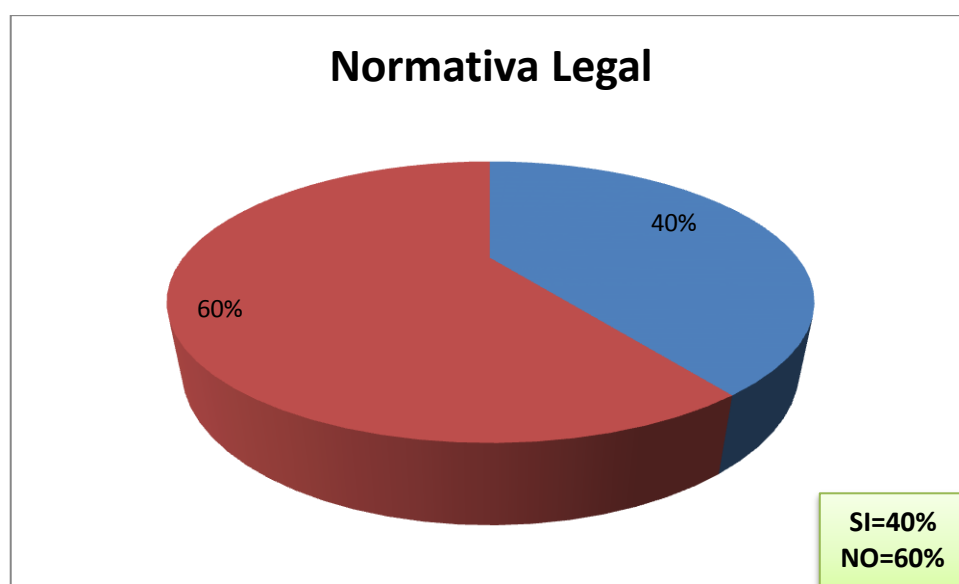


Figura 9: Normativa Legal Vigente

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Catalina Tamay

El 40% de los encuestados nos mencionaron que se aplican las normativas que indican los Órganos de Control Correspondiente; teniendo en cuenta que en lo concerniente a tasas de interés y mora aplican lo que menciona el Banco Central del Ecuador; las mismas que no deben ser superiores a lo que indica dicho ente; al ser más altas dichas tasas esto se convierte en usura; mientras tanto el 60% de los encuestados nos indicaron que no se aplica en su totalidad las normativas debido que las mismas son muy cambiantes y no se cuenta con las normativas actualizadas.

6. ¿La COAC cuenta con mecanismos ya establecidos, para mitigar el riesgo crediticio al momento del otorgamiento de créditos?

Tabla 6: Mecanismos

Mitigar	N° de Personas	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

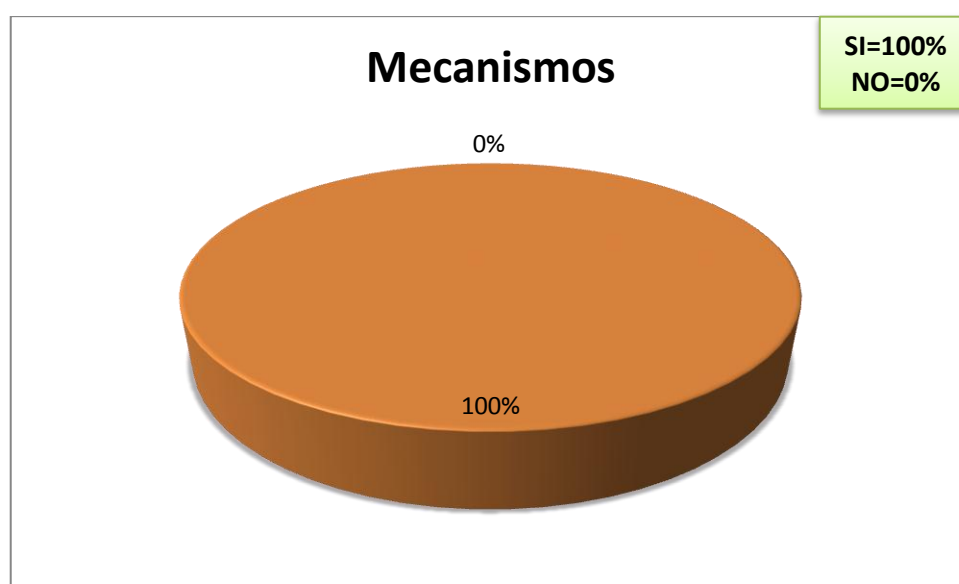


Figura 10: Mecanismos de crédito

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Catalina Tamay

El 100% de los encuestados nos indican que se cuentan con mecanismos establecidos para mitigar el riesgo crediticio al momento del otorgamiento de créditos; pero mencionan que en lo relacionado a microcréditos no se cuenta con estructuras que ayuden a mejorar la toma de decisiones al momento del otorgamiento del crédito debido a que si un crédito es mal colocado no se va a contar con la seguridad de que el mismo sea cancelado a tiempo y evitar gastos innecesario en el crédito.

7. ¿Cuenta la COAC con procesos de revisión periódica de la cartera de crédito y cobranzas?

Tabla 7: Cartera de Crédito

Cartera de Crédito	N° de Personas	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

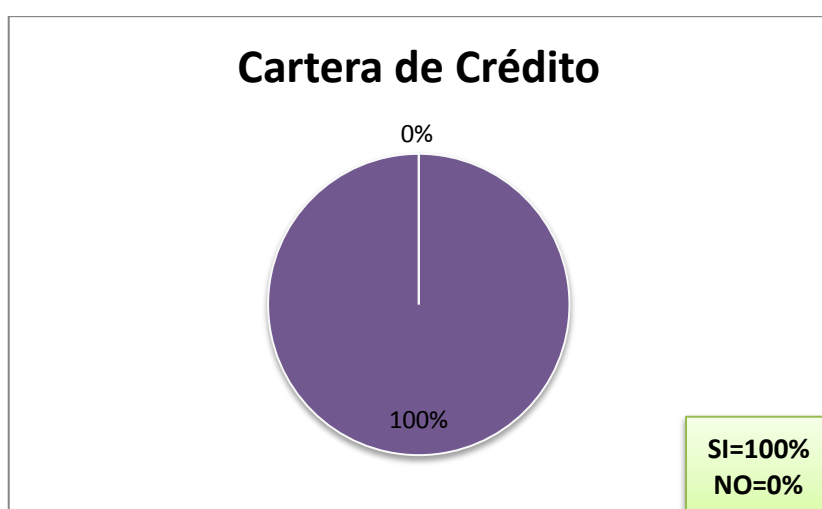


Figura 11: Cartera de crédito

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Catalina Tamay

El 100% de los encuestados nos menciona que si se efectúan revisiones periódica de la cartera de crédito y cobranzas; con la finalidad de conocer cómo se encuentra los pagos de los clientes y conocer si existe incremento en la misma, para poder tomar medidas correctivas a tiempo, adicional me informaron que el sistema informático con el que cuenta la institución les permite contar con reportes de cartera en cualquier momento.

8. ¿Considera usted que el personal es un factor latente de riesgo en el proceso crediticio?

Tabla 8: Factor de Riesgo

Personal	N° de Personas	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

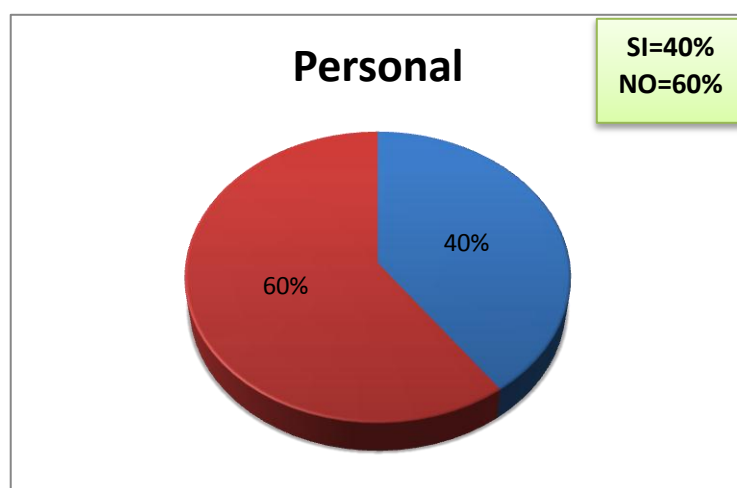


Figura 12: Factor de Riesgo

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Catalina Tamay

Del 100% de los encuestados; el 60% nos han manifestado que el personal es un factor de riesgo latente debido a que puede ocurrir ciertas equivocaciones que pueden tardar los tiempos de acuerdo a la planificación establecida y al momento de otorgar el crédito el mismo no sea canalizado para lo que fue solicitado; mientras tanto el 40% de los encuestados consideran que el personal no es un factor de riesgo latente debido a que el mismo cuenta con varios años de experiencia lo que ocasiona que exista un mayor grado de seguridad en las tareas encomendadas.

3.6.1 Resumen de los Resultados

TABLA 9
TABULACIÓN DE ENCUESTAS

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SI	NO	TOTAL
VARIABLE INDEPENDIENTE			
1. ¿Cuenta la COAC con un Modelo de Gestión para el proceso crediticio?	1	4	5
2. ¿Considera usted, que se puede gestionar eficientemente, los diferentes tipos de riesgo sin la aplicación de indicadores financieros?	0	5	5
3. ¿Se aplica la normativa legal vigente, que hace referencia al proceso crediticio; de acuerdo a lo que indican los Organismos de Control competente?	2	3	5
4. ¿Cuenta la COAC con procesos de revisión periódica de la cartera de crédito y cobranzas?	5	0	5
Total Variable Independiente	8	12	20
VARIABLE DEPENDIENTE			
1. ¿A su criterio la implementación de un Modelo de Gestión del proceso crediticio, ayudará en la toma de decisiones y la mitigación del riesgo crediticio?	5	0	5
2. ¿De acuerdo, a su experiencia el Microcrédito requiere mayor atención que el resto de tipo de créditos?	5	0	5
3. ¿La COAC cuenta con mecanismos ya establecidos, para mitigar el riesgo crediticio al momento del otorgamiento de créditos?	5	0	5
4. ¿Considera usted que el personal es un factor latente de riesgo en el proceso crediticio?	2	3	5

Total Variable Dependiente	17	3	20
TOTAL	32	8	40

Fuente: Encuesta aplicada en la COAC “San Jorge” Ltda.

Elaborado por: Catalina Tamay

En resumen todos los encuestados nos aseguran que el contar con un modelo de gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos se debe efectuar debido a que el mismo ayudara a que la toma de decisiones sea más certera; por lo que se podrá visualizar de mejor manera los diferentes riesgos financieros existentes e implementar estrategias, lineamientos, procedimientos, indicadores y alternativas que permita prevenir y mitigar el riesgo latente en toda operación crediticia.

3.7 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Con el objeto de comprobar la hipótesis establecida en la presente investigación se ha utilizado la prueba estadística del Chi-cuadrado, este método ayuda a determinar si las dos variables están relacionadas o no y permite la aceptación o rechazo de la hipótesis que se relata en el estudio. Para la verificación de la hipótesis es necesario aplicar los siguientes pasos:

3.7.1 Formulación de las Hipótesis

- **Hipótesis Nula (H_0):** “El proyecto Modelo de gestión es independiente de la mitigación del riesgo crediticio; por lo que los lineamientos ya se encuentran establecidos y la no aplicación del mismo no mitiga el riesgo crediticio.

- **Hipótesis de Trabajo (H_1):** “El proyecto Modelo de gestión está asociado con la mitigación del riesgo crediticio; por lo que los lineamientos ya se encuentran establecidos y la aplicación del mismo mitiga el riesgo crediticio.

3.7.2 Matriz de Contingencia

Los datos utilizados en esta tabla han sido obtenidos de la tabulación de las encuestas.

TABLA 10

TABLA DE CONTINGENCIA

RESPUESTAS (x) VARIABLES (y)	Si	No	TOTAL
Independiente	8	12	20
Dependiente	17	3	20
TOTAL	25	15	40

Elaborado por: Catalina Tamay

3.7.3 Hallar la Frecuencia Esperada (E)

En este punto es necesario aplicar la siguiente fórmula:

$$E = \frac{TF * TC}{TG}$$

En donde:
E= Frecuencia esperada
TF= Total de cada fila
TC= Total de cada columna
TG= Total general

$$E_1 = \frac{20 * 25}{40} = 12,5$$

$$E_2 = \frac{20 * 15}{40} = 7,5$$

$$E_3 = \frac{20 * 25}{40} = 12,5$$

$$E_4 = \frac{20 * 15}{40} = 7,5$$

3.7.4 Hallar el Chi-cuadrado Tabla (X^2)

Para la identificación del chi-cuadrado tabla se debe determinar el grado de libertad y el nivel de confianza, posterior a ello se escogerá el valor correspondiente de acuerdo al cálculo realizado.

$$GL = (F-1) (C-1)$$

$$GL = (2-1)(2-1) = 1$$

En donde:

GL= Grados de libertad

F= Fila

C= Columna

TABLA 11
CHI-CUADRADO

Alfa Grados de libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=mWVD0yAZFn4>

Alfa: Este valor hace referencia al nivel de confianza que deseamos que tengan los cálculos de la prueba; en este caso el nivel de confianza es del 95%, el valor de alfa debe ser del 0,05 lo cual corresponde al complemento porcentual de la confianza.

Chi-cuadrado tabla (X^2t)= 3,84.

3.7.5 Hallar el Chi-cuadrado

La fórmula es la siguiente:

$$X^2C = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

En donde:
 X^2C = Chi-cuadrado
 \sum = Sumatoria
 O= Frecuencia observada
 E= Frecuencia esperada

TABLA 12
CHI-CUADRADO CALCULADO.

Casillas (X,Y)	O	E	$\frac{(O - E)^2}{E}$
Si variable independiente	8	12,5	1,62
No variable independiente	12	7,5	2,7
Si variable dependiente	17	12,5	1,62
No variable dependiente	3	7,5	2,7
$X^2C = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$			=8,64

Elaborado por: Catalina Tamay

3.7.6 Decisión

Para la toma de la decisión correspondiente es importante recordar que:

$X^2C > X^2t$ = Hipótesis de trabajo

$X^2C < X^2t$ = Hipótesis nula

De acuerdo al resultado obtenido se puede comprobar que el chi-cuadrado es mayor que el chi-cuadrado tabla ($X^2C > X^2t = 8,64 > 3,84$) por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula; es decir que se ha comprobado que “Modelo de Gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos está asociado con la mitigación del riesgo crediticio; permitiendo la mejora en la toma adecuada y oportuna de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda.”; esto demuestra que la variable dependiente está ligada a la variable independiente.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Modelo de gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito “San Jorge” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Mapa de Procesos

Se identifica y determina los procesos claves en un trabajo conjunto con el Personal Directivo y Administrativo de la Sección de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda., partiendo de una investigación de campo y una observación directa, obteniendo una visión general de la gestión que se debe llevar a cabo en la Cooperativa.

Se busca determinar conjuntos de actividades, cuyos resultados sean la creación de un valor agregados como aporte a la Sección de Crédito y Cobranzas; y esta pueda funcionar eficazmente; se identifica procesos que se relacionarán entre si y que forman parte de los procesos de la cadena de valor, procesos estratégicos y procesos de apoyo, de esa manera la Sección de Crédito y Cobranzas de la COAC “San Jorge” Ltda.; alcanza elevados porcentajes de calidad y mayor competitividad.

La gestión de los procesos utilizados en la Cooperativa y especialmente su interacción permiten definir un “Enfoque de Procesos”. Esta gestión por procesos consiste en la revisión sistemática y continua de todos los procesos, a fin de identificarlos, establecer su objetivo, describir sus elementos básicos y restricciones, representarlos gráficamente, medir sus características y someterlas a un proceso de seguimiento y mejora continua con el propósito de eliminar las no conformidades y sus causas.

MAPA DE PROCESOS



Figura 13: Mapa de Procesos

Elaborado por: Catalina Tamay

4.2.2 Características de los créditos

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS CRÉDITOS CON LOS QUE CUENTA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JORGE LTDA.”

TIPOS CARACTERÍSTICAS	CONSUMO	EMERGENTE	ORDINARIOS	MICROCRÉDITOS	VIVIENDA
DESTINO	Satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, productos de primera necesidad, salud, vestuario, estudios, viajes, pago de deudas, etc. cuya fuente principal de pago la constituye el sueldo.	satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudios, mejoramiento de vivienda, viajes, vehículos de uso particular etc. cuya fuente principal de pago la constituye el sueldo.	satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, estudios, mejoramiento de vivienda, viajes, vehículos de uso particular etc. cuya fuente principal de pago la constituye el sueldo.	Orientados a solventar las diversas necesidades empresariales a las que está dedicado el/la solicitante, prioritariamente como capital de trabajo y activos fijos.	Construcción, mejora, ampliación, remodelación, terminación o adquisición de vivienda, siempre y cuando se encuentren ubicados dentro del área urbana y rural de los cantones de la provincia.
ENCAJE	Sin encaje.	Lo fija el Consejo de Administración.	Lo fija el Consejo de Administración.	Lo fija el Consejo de Administración.	Lo define el Consejo de Administración
MONTO	7 % Monto máximo que otorga la Cooperativa Crédito Urgente 6 % Monto máximo que otorga la Cooperativa Credi Salud 2 % Monto máximo que otorga la Cooperativa Credi Ágil	Hasta el 25 % del Monto máximo que otorga la Cooperativa	2.7 % del Patrimonio de la Cooperativa	2.7 % del Patrimonio de la Cooperativa Monto minorista: Dispone el Banco Central del Ecuador Monto Acumulación Simple: Conforme lo dispone el Banco Central del Ecuador, se financia con recursos de la CONAFIPS, recursos de la Institución y líneas de financiamiento. Monto de Acumulación Ampliada: Conforme lo dispone el Banco Central del Ecuador, se financia con recursos	De acuerdo a líneas de financiamiento.

				de la Institución y líneas de financiamiento	
GARANTÍA	Sin Garante	<ul style="list-style-type: none"> • Sin Garante según experiencia crediticia interna y/o externa hasta el 50 % del monto máximo de crédito Emergente y pagaré suscrito por el socio. • Sin Garante socios recurrentes (más de dos créditos) hasta el monto máximo de crédito Emergente y pagaré suscrito por el socio. • 1 Garante que sea socio de la Cooperativa, o una persona particular (sujeta a inspección) que resida en la ciudad, de acuerdo al nivel de ingresos. 	<p><u>Personal y sobre firmas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin Garante socios recurrentes (más de dos créditos), hasta el 50 % del monto máximo de crédito vigente, según experiencia crediticia. • 1 Garante que sea socio de la Cooperativa, o una persona particular (sujeta a inspección) que resida en la ciudad, de acuerdo al nivel de ingresos, hasta el 85 % del monto máximo de crédito vigente. • 2 Garantes: un socio y una persona particular (sujeta a inspección) que resida en la ciudad o dos socios, de acuerdo al nivel de ingresos, o Garantía Hipotecaria, en montos superiores al 85 % del máximo de crédito vigente. <p><u>GARANTÍA HIPOTECARIA</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sin Garante según experiencia crediticia interna y/o externa hasta el 50 % del monto máximo de crédito Minorista y pagaré suscrito por el socio. • Sin Garante socios recurrentes (más de dos créditos) hasta el monto máximo de crédito Minorista y pagaré suscrito por el socio. • 1 Garante que sea socio de la Cooperativa o una persona particular (sujeta a inspección) que resida en la ciudad, de acuerdo al nivel de ingresos, hasta el 85 % del monto máximo de crédito de Acumulación Ampliada. • 2 Garantes: un socio y una persona particular (sujeta a inspección) que resida en la ciudad o dos socios, de acuerdo al nivel de ingresos, o Garantía Hipotecaria, en montos superiores al 85 % del monto máximo de Acumulación Ampliada. • Garantía hipotecaria. 	El propietario del bien a hipotecar, debe acreditar su propiedad sobre el bien objeto de hipoteca y que éste se encuentre libre de todo gravamen, el inmueble deberá estar debidamente registrado y legalizado y el valor referencial o estimativo del bien será equivalente al 140% del monto del crédito solicitado.

AMPLIACIÓN Y/O RENOVACIÓN	<p>Cuando los socios tengan cubierto el 40 % del plazo convenido y/o el 40 % del monto del crédito, excepto Credi Ágil.</p> <p>Se concederán renovaciones de Créditos Urgentes sin considerar las novedades en los Reportes Crediticios externos, cuando los socios tengan pagos puntuales en la Cooperativa, capacidad de pago y en casos especiales.</p>	Cuando los socios tengan cubierto el 40 % del plazo convenido y/o el 40 % del monto del crédito.	Cuando tenga cubierto el 40 % del plazo convenido y/o el 40 % del monto del crédito, siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos, de acuerdo a la tabla de amortización del crédito, capacidad de pago y de las garantías que presente el socio o socia; la cancelación del saldo de los créditos vigentes a la fecha, se les cobrará en la liquidación de la nueva operación de crédito. Se aplicarán las renovaciones de acuerdo a la disponibilidad de recursos de la Cooperativa.	Cuando tenga cubierto el 40 % del plazo convenido y/o el 40 % del monto del crédito, siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos, de acuerdo a la tabla de amortización del préstamo, capacidad de pago y de las garantías que presente el socio o socia; la cancelación del saldo de los créditos vigentes a la fecha, se les cobrará en la liquidación de la nueva operación de crédito. Se aplicarán las renovaciones de acuerdo a la disponibilidad de recursos de la Cooperativa.	Cuando tenga cubierto el 75 % del plazo convenido y/o el 75 % del monto del crédito, siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos, de acuerdo a la tabla de amortización del préstamo, capacidad de pago y de las garantías que presente el socio o socia; la cancelación del saldo de los créditos vigentes a la fecha, se les cobrará en la liquidación de la nueva operación de crédito. Se aplicarán las renovaciones de acuerdo a la disponibilidad de recursos de la Cooperativa.
APROBACIÓN	Asesor de Crédito	Jefe de Crédito y/o Oficial de Crédito.	<p>Hasta el 50 % del monto máximo de crédito vigente: Gerencia y /o Jefe de Crédito.</p> <p>Más del 50 % del monto máximo de crédito vigente: Comité de Crédito.</p>	<p>Montos de crédito Minorista: Jefe de Crédito.</p> <p>Hasta el 80 % del monto máximo de Acumulación Simple: Gerencia y/o Jefe de Crédito.</p> <p>Más del 80 % del monto máximo de Acumulación Simple hasta el 100 % del monto máximo de Acumulación Ampliada: Comité de Crédito.</p>	Comité de Crédito.

Figura 14: Tipos de crédito

Elaborado por: Catalina Tamay

CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO

CRÉDITOS DE CONSUMO	Crédito Urgente	DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Crédito. 2. Libreta de Ahorros de la Cooperativa. 3. Último rol de pagos original y/o certificado de ingresos y copia de libreta de ahorros donde le acrediten el último sueldo. 4. Copia Cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado. 5. Copia de planilla de servicio básico dentro de los últimos dos meses, o Certificado de residencia en la unidad, o documento en donde conste la dirección domiciliaria.
	Credi Salud		<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Crédito. 2. Libreta de Ahorros de la Cooperativa. 3. Último rol de pagos original y/o certificado de ingresos y copia de libreta de ahorros donde le acrediten el último sueldo. 4. Copia Cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado. 5. Receta médica y/o Certificado de salud. 6. Copia de planilla de servicio básico dentro de los últimos dos meses, o Certificado de residencia en la unidad, o documento en donde conste la dirección domiciliaria.
	Credi Ágil		<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Crédito. 2. Libreta de Ahorros de la Cooperativa. 3. Copia de la Cédula de Ciudadanía.

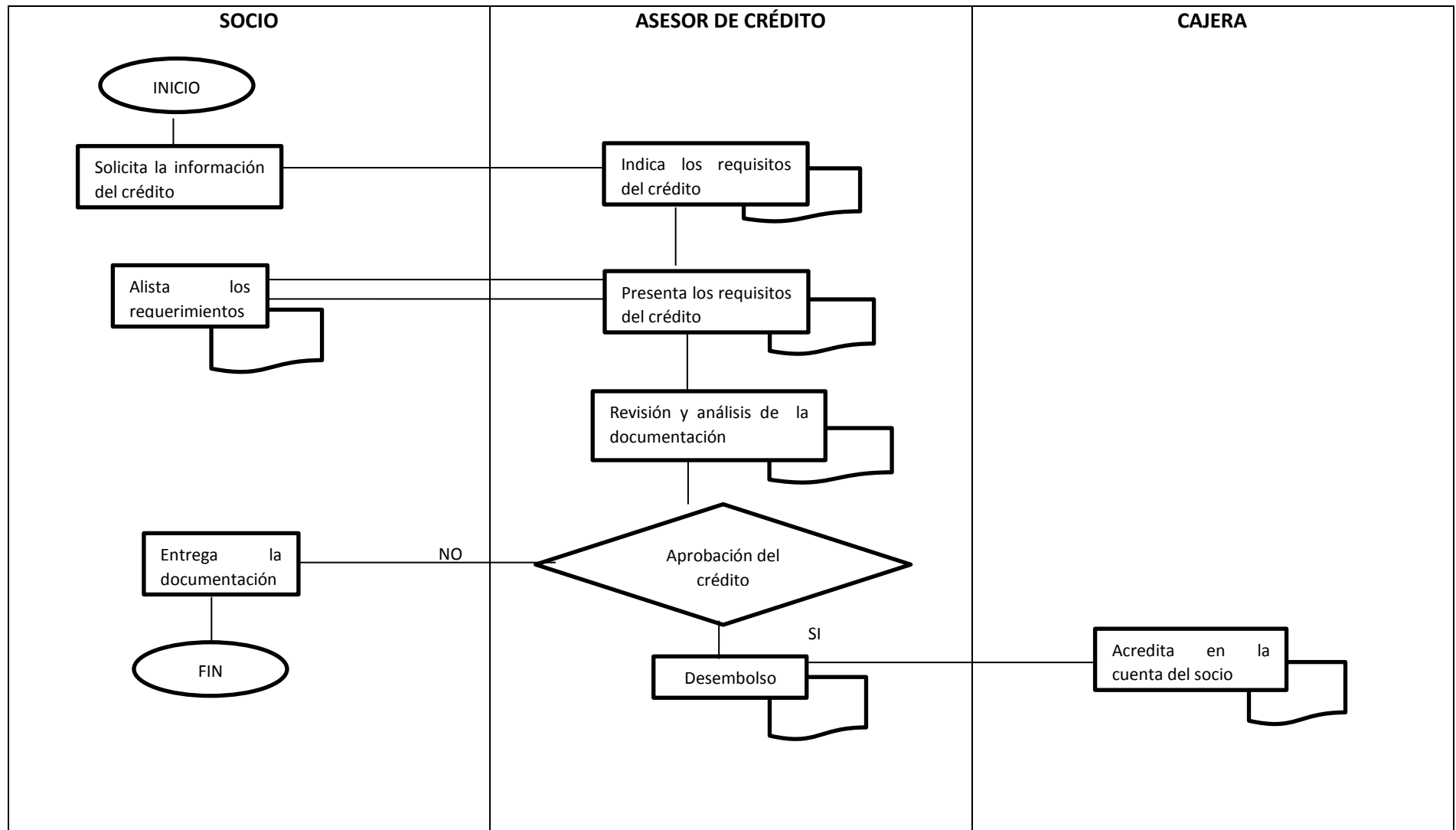
Figura 15: Créditos de consumo

Elaborado por: Catalina Tamay

DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO DE CONSUMO

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito de consumo que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito siendo estos diferentes dependiendo del tipo de crédito de consumo al cual desee acceder, por lo que el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación, es decir procede a imprimir el reporte crediticio, CONSEP y emitir la calificación del crédito, a excepción del Credi ágil, en el caso de que se apruebe el crédito se procede a la elaboración y firma del pagare con el respectivo desembolso y acreditación en la cuenta del socio, en caso de que no se apruebe el crédito se procede a la entrega de los documentos al socio culminado de esta manera el crédito.

DIAGRAMA DE UN CRÉDITO DE CONSUMO



CRÉDITOS EMERGENTES

CRÉDITOS EMERGENTES	
DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ol style="list-style-type: none">1. Solicitud de Crédito.2. Libreta de Ahorros de la Cooperativa.3. Último rol de pagos original y/ o certificado de ingresos y copia de la libreta donde le acreditan el sueldo u otro documento que justifique ingresos adicionales.4. Copia Cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado.5. Copia matrícula de vehículo en caso de tenerlo.6. Copia de planilla de servicio básico dentro de los últimos dos meses, o Certificado de residencia en la unidad, o documento en donde conste la dirección domiciliaria.

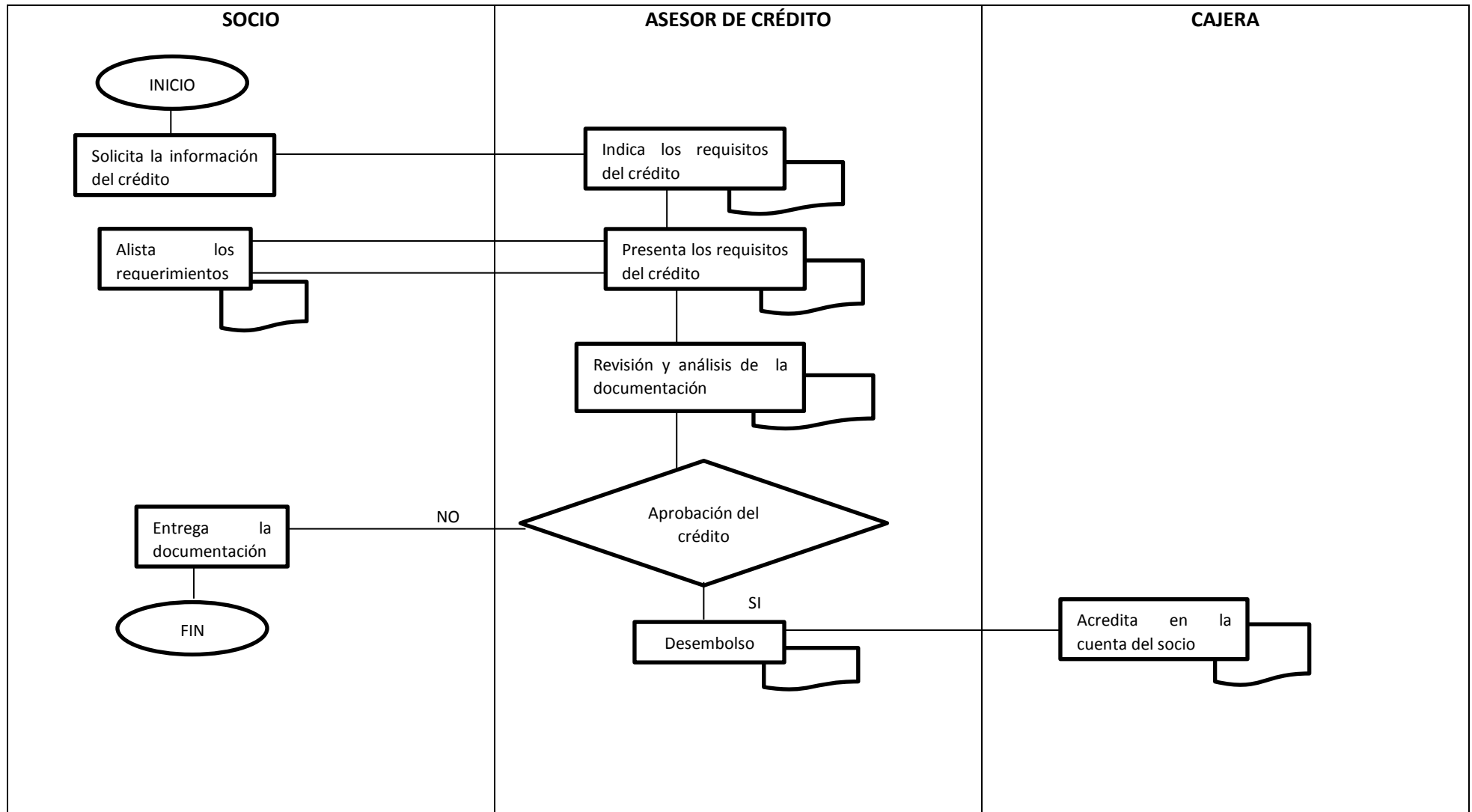
Figura 16: Créditos Emergentes

Elaborado por: Catalina Tamay

DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO EMERGENTE

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito emergente que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito que desea acceder, por lo que el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación, es decir procede a imprimir el reporte crediticio, CONSEP y emitir la calificación del crédito, , en el caso de que se apruebe el crédito se procede a la elaboración y firma del pagare con el respectivo desembolso y acreditación en la cuenta del socio, en caso de que no se apruebe el crédito se procede a la entrega de los documentos al socio culminado de esta manera el crédito.

DIAGRAMA DE UN CRÉDITO EMERGENTE



CRÉDITOS ORDINARIOS

CRÉDITOS ORDINARIOS	Personas Naturales	DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Crédito. 2. Libreta de Ahorros. 3. Ultimo rol de pagos original y/o certificado de ingresos y copia de la Libreta donde le acreditan el último sueldo u otro documento que justifique ingresos adicionales. 4. Copias Cédula de ciudadanía del socio y cónyuge y certificado de votación actualizado. 5. Copia matrícula de vehículo en caso de tenerlo. 6. Copia impuesto predial a partir del 50 % del monto máximo vigente, del socio o garante. 7. Copia de cédulas de ciudadanía y certificado de votación actualizado garante y cónyuge. 8. Copia de planilla de servicio básico dentro de los últimos dos meses, donde conste la dirección domiciliaria.
	Personas Jurídicas		<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de Crédito. 2. Libreta de Ahorros. 3. Fotocopia del RUC. 4. Estatuto aprobado por Acuerdo Ministerial y publicación en el Registro Oficial. 5. Nombramientos de los representantes legales. 6. Registro de la Directiva por el Ministerio correspondiente. 7. Fotocopia de cédulas de identidad y certificado de votación de los representantes legales. 8. Copia de pago de un servicio básico dentro de los últimos dos meses donde conste la dirección domiciliaria o predio urbano, de los representantes legales. 9. Copia del Acta del Directorio certificada, en la que se autoriza la realización del crédito. 10. Estado de Resultados y Balance General actualizados. 11. Copias Cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado de garantes y cónyuges. 12. Certificado de ingresos, o copia de la libreta donde le acreditan el sueldo, o copia del RUC u otro documento que justifique ingresos adicionales, de los Garantes.

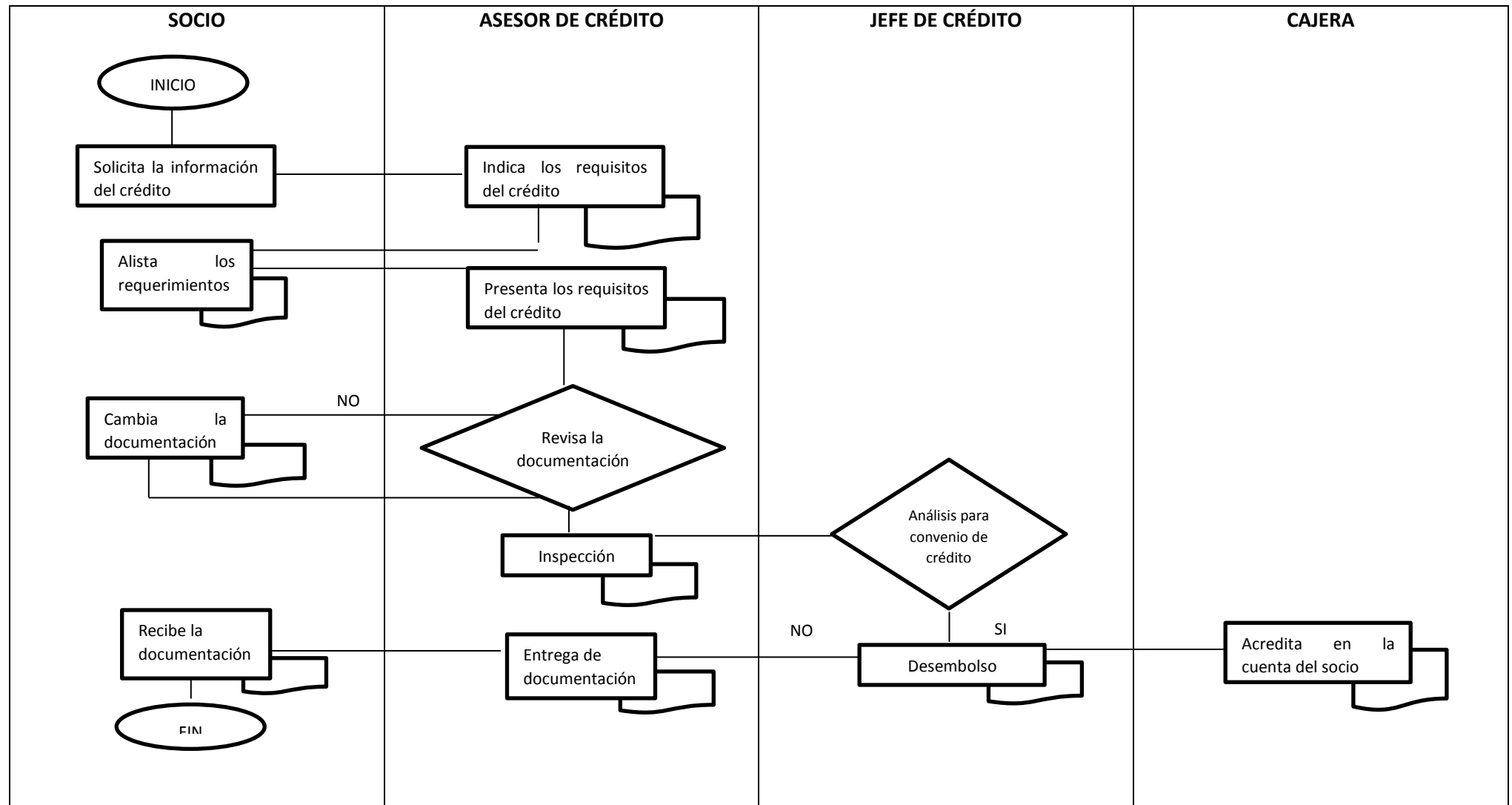
Figura 17: Créditos Ordinarios

Elaborado por: Catalina Tamay

**DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO ORDINARIO PARA PERSONAS
NATURALES HASTA EL 50 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO
VIGENTE**

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito ordinario que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara a documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al jefe de crédito o gerencia para que efectué la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta del socio, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al socio por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso

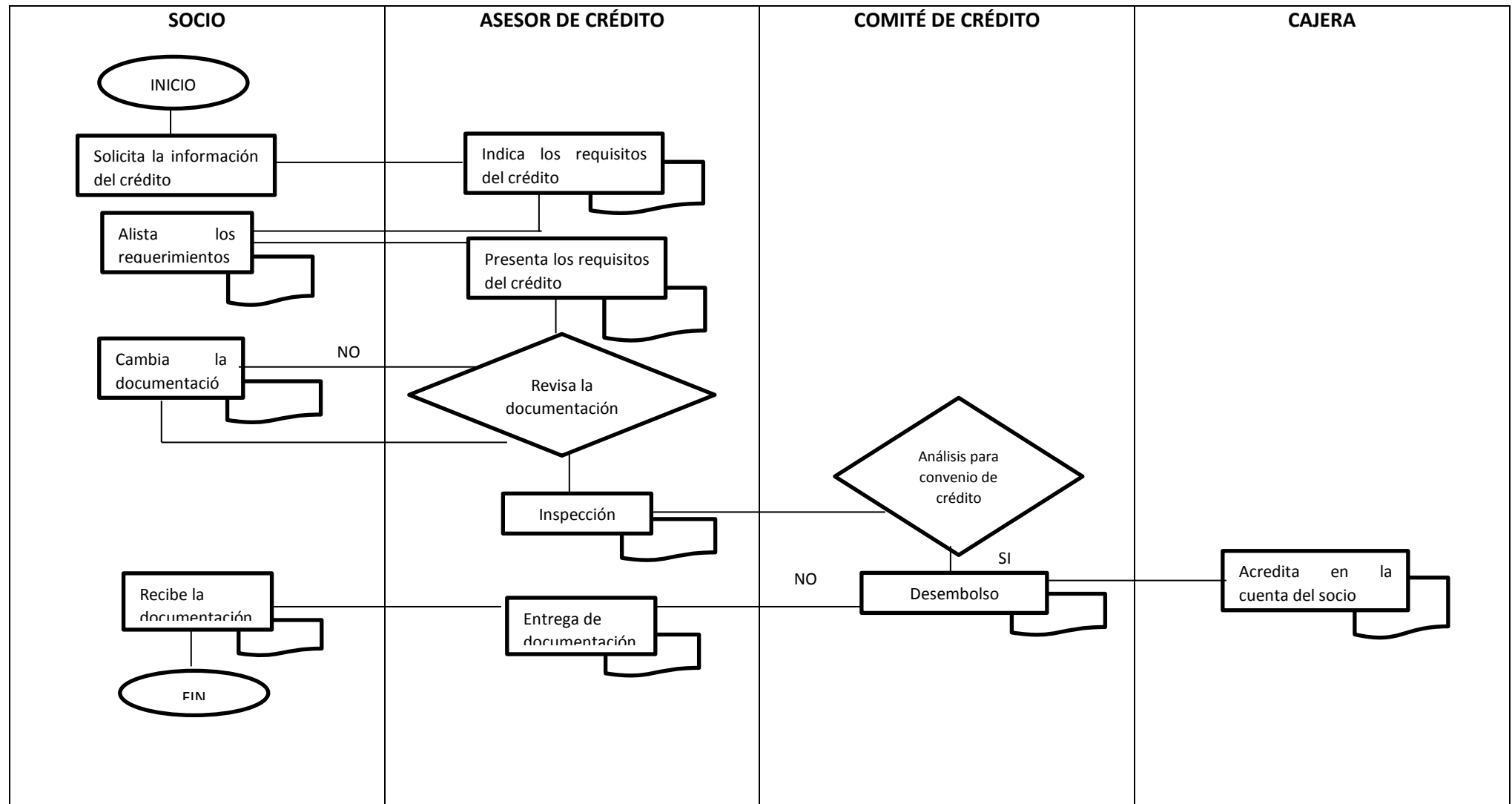
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO ORDINARIO PARA PERSONAS NATURALES HASTA EL 50% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



**DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO ORDINARIO PARA PERSONAS
NATURALES QUE SOBREPASA EL 50 % DEL MONTO MÁXIMO DE
CRÉDITO VIGENTE**

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito ordinario que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara a documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al comité de crédito para que efectué la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta del socio, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al socio por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso

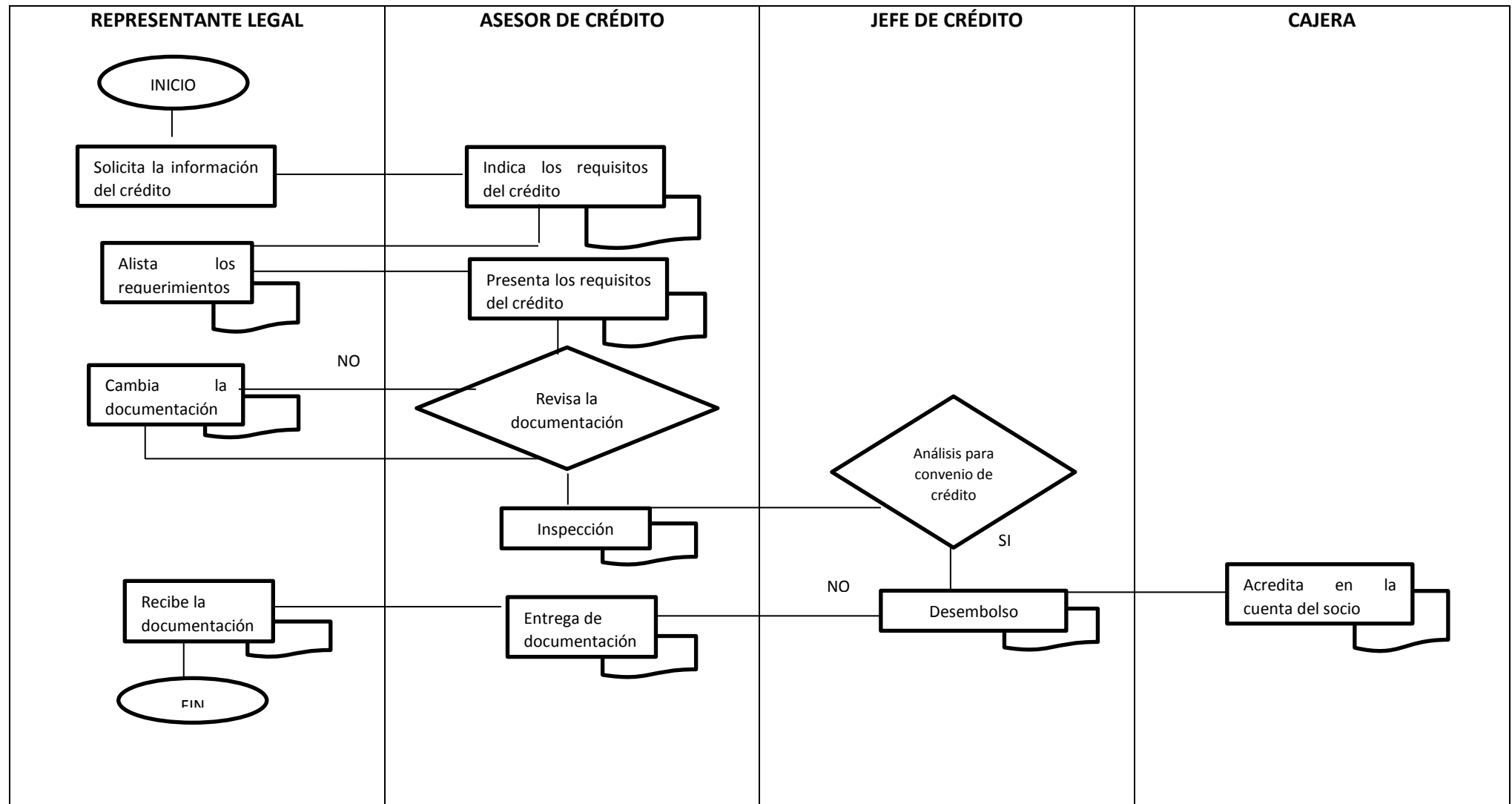
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO ORDINARIO PARA PERSONAS NATURALES QUE SOBREPASA EL 50% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO ORDINARIO PARA PERSONAS JURÍDICAS HASTA EL 50 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE

El crédito inicia cuando el representante legal de la entidad solicita información acerca del crédito ordinario que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al representante legal de la entidad todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el representante legal de la entidad al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al representante legal de la entidad; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al jefe de crédito o gerencia para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta de la entidad, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al representante legal de la entidad por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso

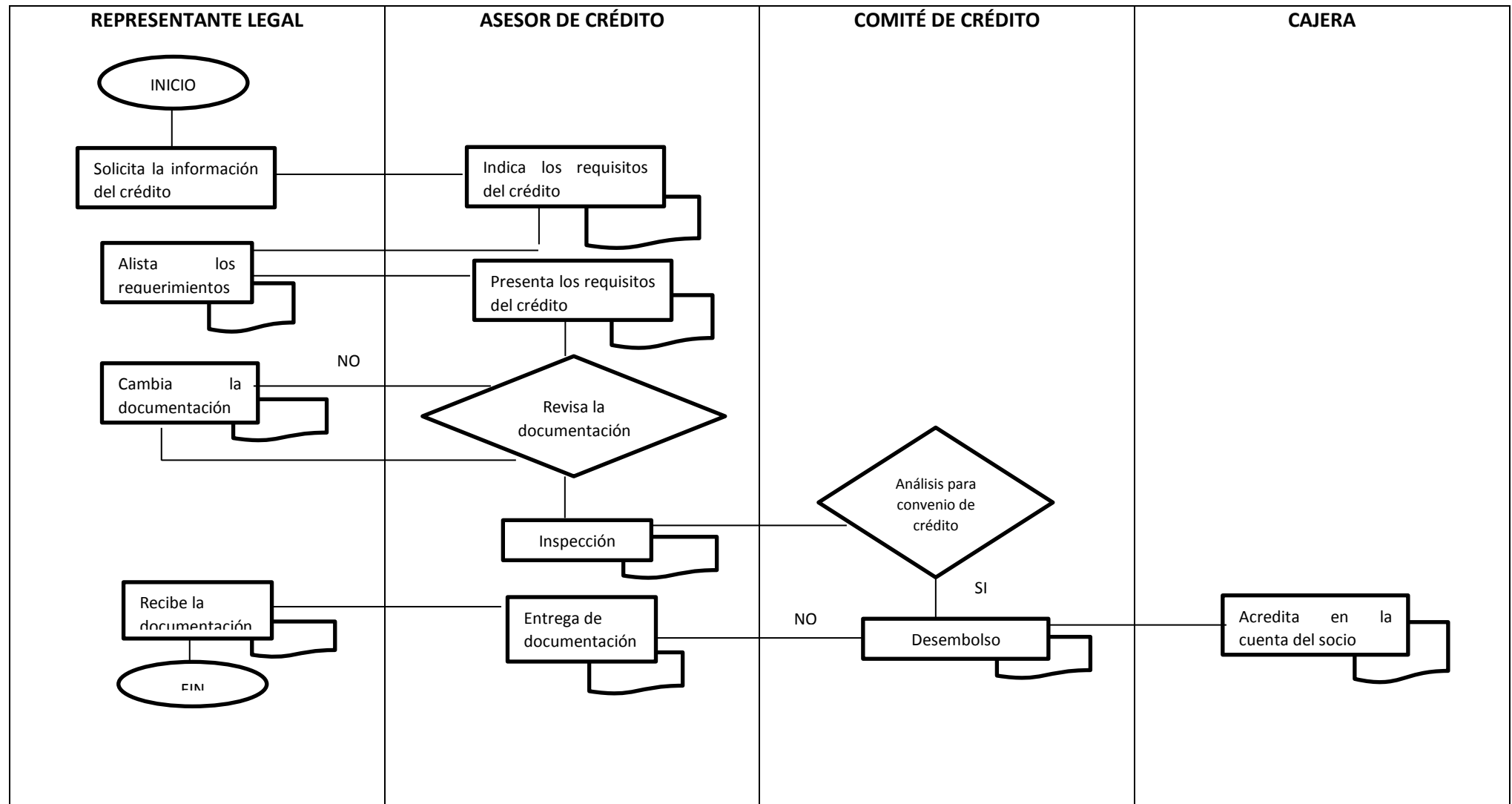
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO ORDINARIO PARA PERSONAS JURÍDICAS HASTA EL 50% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO ORDINARIO PARA PERSONAS JURÍDICAS QUE SOBREPASA EL 50 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE

El crédito inicia cuando el representante legal de la entidad solicita información acerca del crédito ordinario que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al representante legal de la entidad todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el representante legal de la entidad al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al comité de crédito para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta de la entidad, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al representante legal de la entidad por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso.

DIAGRAMA DE UN CRÉDITO ORDINARIO PARA PERSONAS JURÍDICAS QUE SOBREPASA EL 50% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



CLASIFICACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS

MICROCRÉDITOS	Monto Minorista	DOCUMENTOS REQUERIDOS	PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
	Monto Acumulación Simple		PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
			<p>El deudor y garante deberán presentar los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado. 2. Justificativos de actividad económica; 3. Justificativo de todos los ingresos declarados; 4. Copia de planilla de servicio básico dentro de los últimos dos meses, donde conste la dirección domiciliaria. 	<p>Las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad legal para contratar, que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que ejerzan sus actividades empresariales con domicilio comercial localizado dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la Cooperativa, o zonas de interés de operación para la institución. • Que desarrollen actividades microempresariales. • Que la empresa tenga como mínimo 6 meses de operación. • Disponer del Balance de Situación, Estado de Pérdidas y Ganancias. • Que la empresa se encuentre al día en sus obligaciones tributarias, evidenciado con la presentación de la última declaración de IVA e Impuesto a la Renta. • Que cuente con el nombramiento debidamente legalizado de su representante legal. • Que cuente con la autorización del estamento establecido en sus estatutos para la contratación y tramitación del crédito. • Ser socio activo de la Cooperativa. • Acreditar encaje o la base referencia de apalancamiento según las condiciones del crédito a solicitar. • Acreditar capacidad de endeudamiento y pago.
			<p>El deudor, su cónyuge y garante deberán presentar los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación 	<p>Las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad legal para contratar, que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que ejerzan sus actividades empresariales con domicilio comercial localizado dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la

			<p>actualizado.</p> <ol style="list-style-type: none"> Justificativos de actividad económica (RUC, y/o patente, etc.); Justificativo de todos los ingresos declarados; y, Copia de pago del Impuesto Predial del deudor o garante en montos superiores al 80 % del monto máximo de microcrédito de Acumulación Simple. Copia de planilla de servicio básico dentro de los últimos dos meses, donde conste la dirección domiciliaria. 	<p>Cooperativa, o zonas de interés de operación para la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> Que desarrollen actividades microempresariales. Que la empresa tenga como mínimo 6 meses de operación. Disponer del Balance de Situación, Estado de Pérdidas y Ganancias. Que la empresa se encuentre al día en sus obligaciones tributarias, evidenciado con la presentación de la última declaración de IVA e Impuesto a la Renta. Que cuente con el nombramiento debidamente legalizado de su representante legal. Que cuente con la autorización del estamento establecido en sus estatutos para la contratación y tramitación del crédito. Ser socio activo de la Cooperativa. Acreditar encaje o la base referencia de apalancamiento según las condiciones del crédito a solicitar. Acreditar capacidad de endeudamiento y pago.
	Monto Acumulación Ampliada		<p>PERSONA NATURAL</p> <p>El deudor, su cónyuge y garante deberán presentar los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado. Justificativos de actividad económica (RUC, y/o patente, etc.); Justificativo de todos los ingresos declarados; Copia de pago del Impuesto Predial del deudor o garante. Copia de planilla de servicio básico dentro de los últimos dos meses, donde conste la dirección domiciliaria. 	<p>PERSONA JURÍDICA</p> <p>Las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad legal para contratar, que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Que ejerzan sus actividades empresariales con domicilio comercial localizado dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la Cooperativa, o zonas de interés de operación para la institución. Que desarrollen actividades microempresariales. Que la empresa tenga como mínimo 6 meses de operación. Disponer del Balance de Situación, Estado de Pérdidas y Ganancias. Que la empresa se encuentre al día en sus obligaciones tributarias, evidenciado con la presentación de la última declaración de IVA e Impuesto a la Renta. Que cuente con el nombramiento debidamente

				<p>legalizado de su representante legal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que cuente con la autorización del estamento establecido en sus estatutos para la contratación y tramitación del crédito. • Ser socio activo de la Cooperativa. • Acreditar encaje o la base referencia de apalancamiento según las condiciones del crédito a solicitar. • Acreditar capacidad de endeudamiento y pago.
--	--	--	--	---

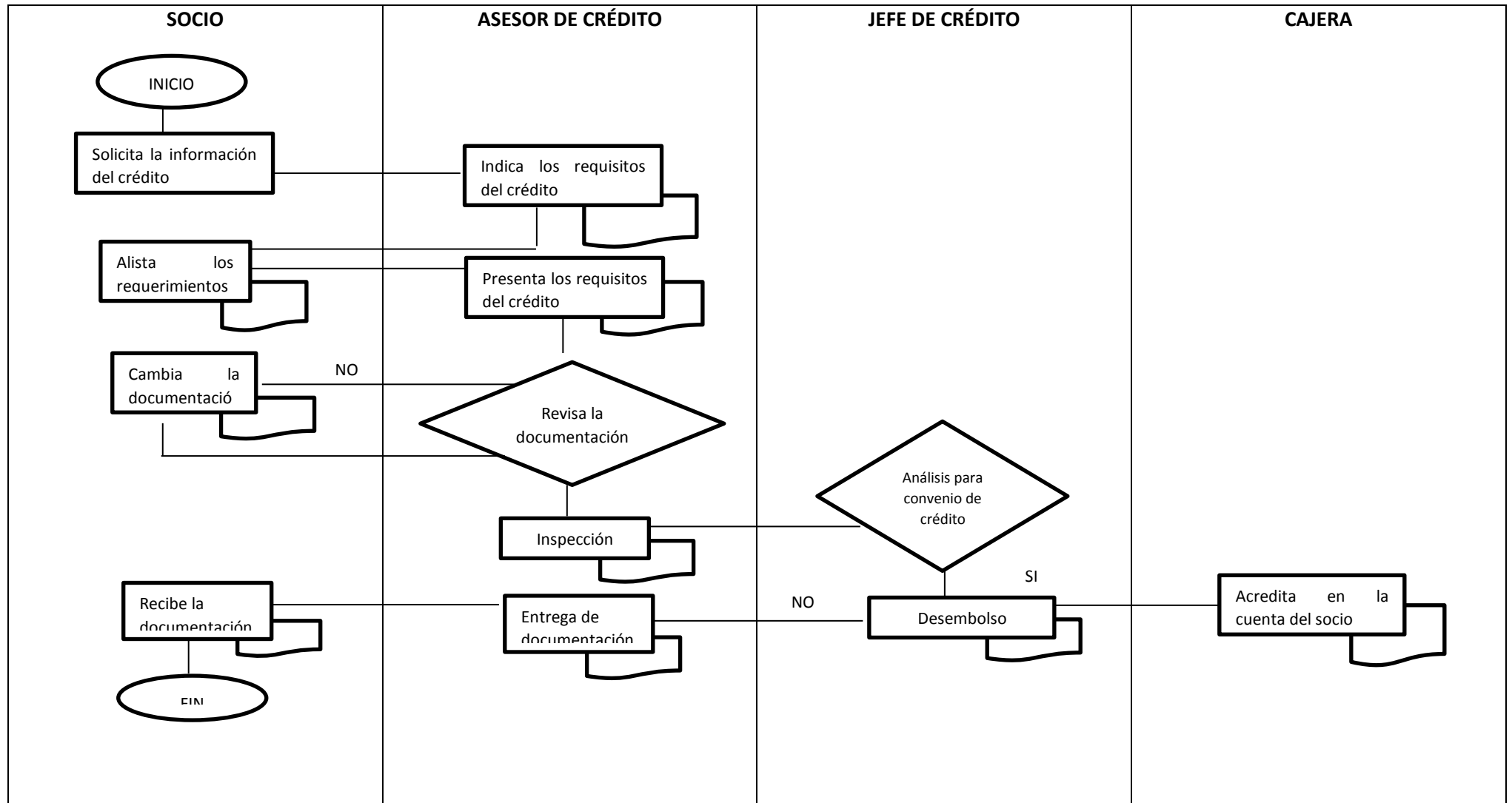
Figura 18: Microcréditos

Elaborado por: Catalina Tamay

DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO MINORISTA PARA PERSONAS NATURALES

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito monto minorista que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es el análisis in situ, la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede a la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara a documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al jefe de crédito o gerencia para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta del socio, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al socio por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso

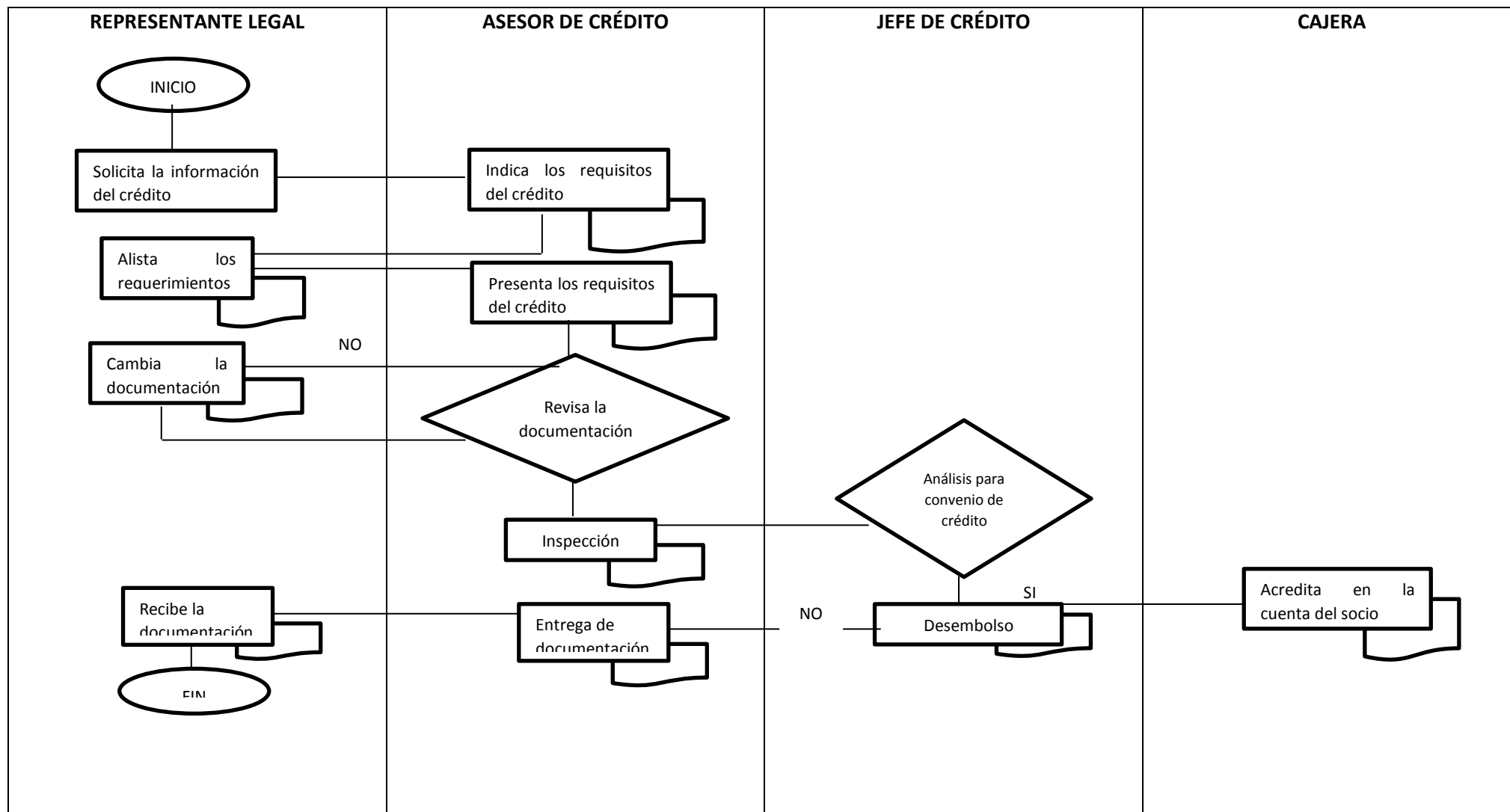
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO MINORISTA PARA PERSONAS NATURALES



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO MINORISTA PARA PERSONAS JURÍDICAS

El crédito inicia cuando el representante legal de la entidad solicita información acerca del crédito monto minorista que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al representante legal de la entidad todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el representante legal de la entidad al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al representante legal de la entidad; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al jefe de crédito o gerencia para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta de la entidad, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al representante legal de la entidad por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso

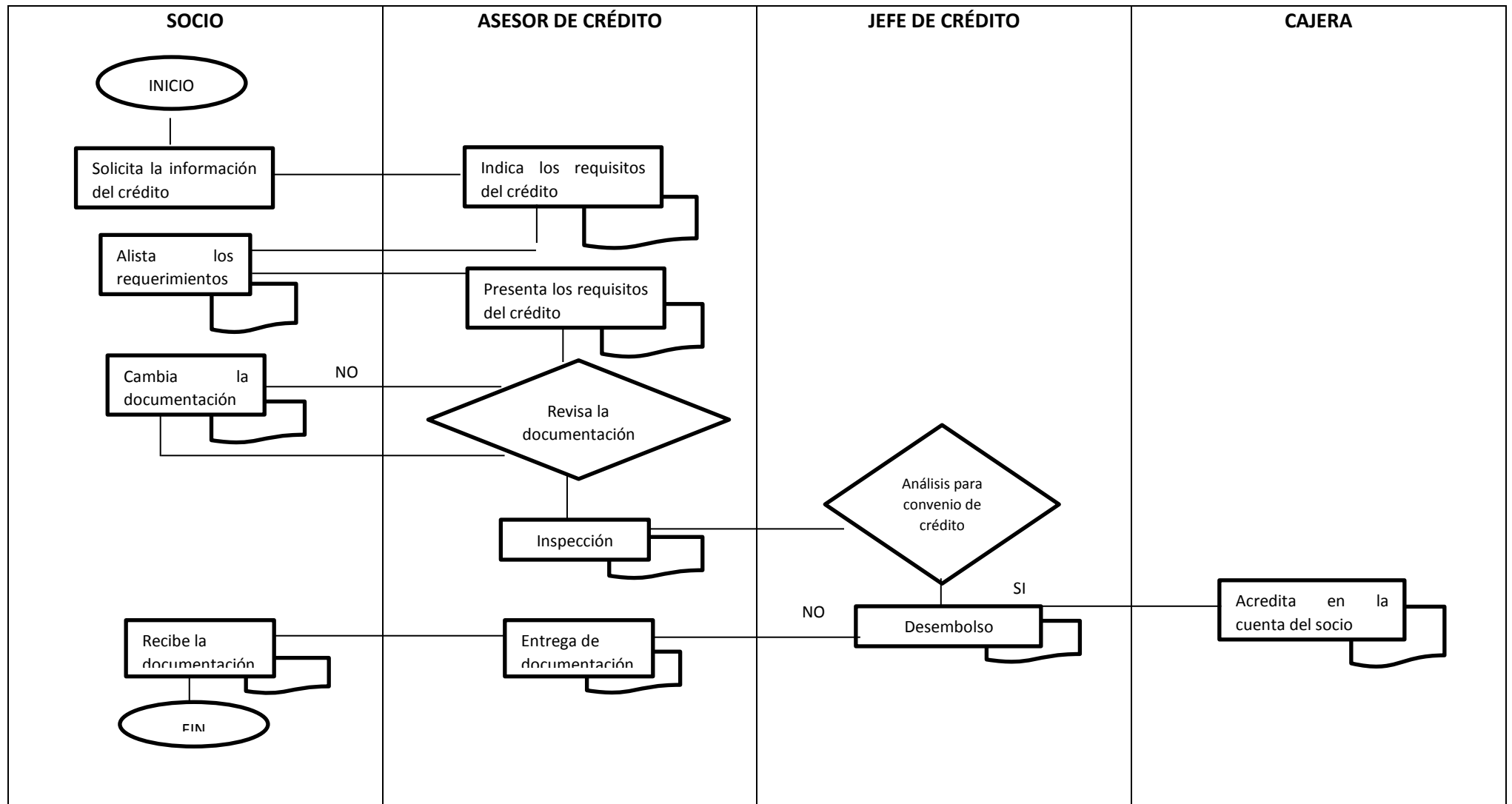
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO MINORISTA PARA PERSONAS JURÍDICAS



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN SIMPLE PARA PERSONAS NATURALES HASTA EL 80 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito monto acumulación simple que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es el análisis in situ, la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al jefe de crédito o gerencia para que efectué la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta del socio, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al socio por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso

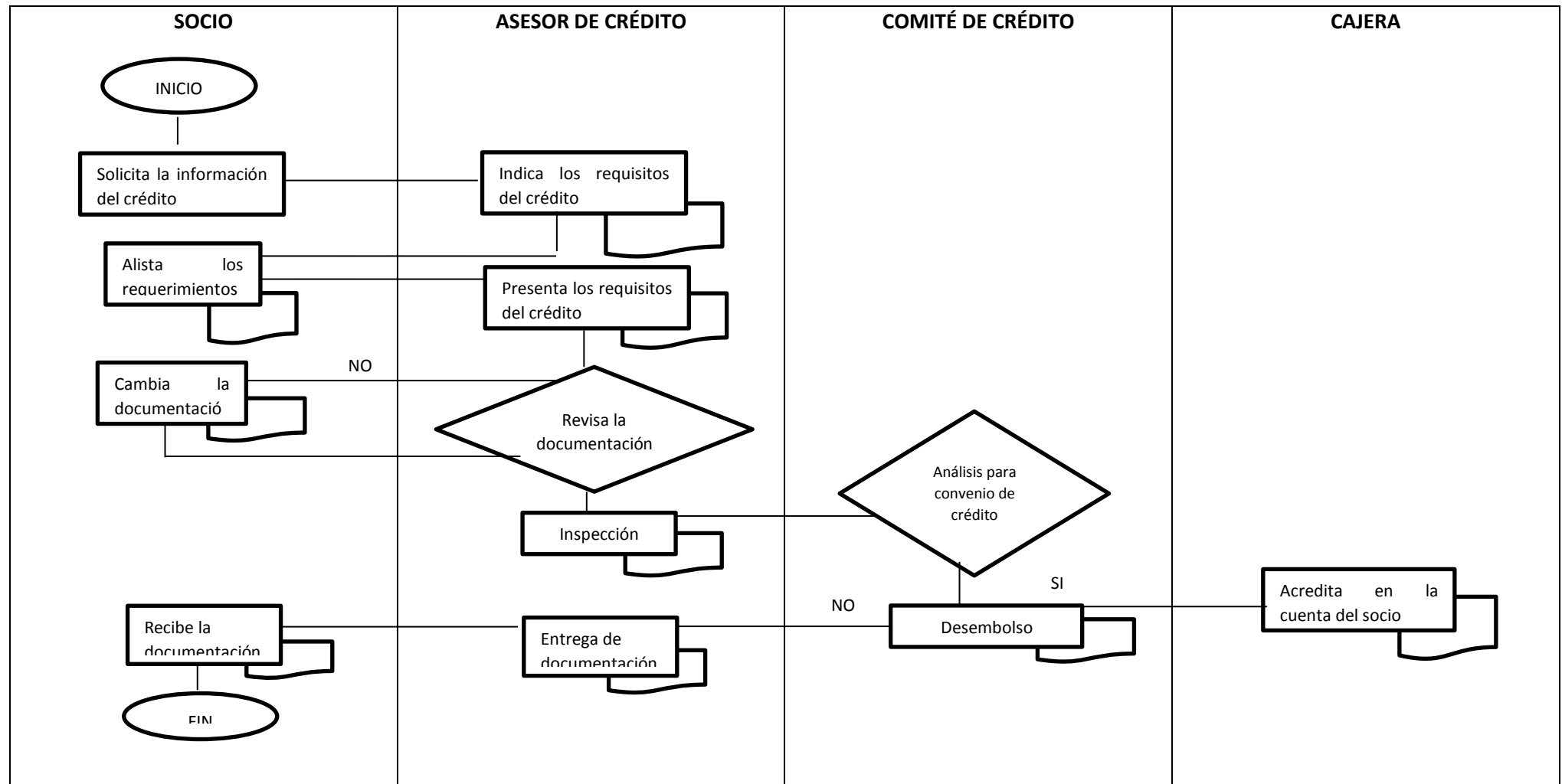
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN SIMPLE PARA PERSONAS NATURALES HASTA EL 80% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



**DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN SIMPLE PARA
PERSONAS NATURALES QUE SOBREPASA EL 80 % DEL MONTO
MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE**

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito monto acumulación simple que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es el análisis in situ, la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al comité de crédito para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta del socio, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al socio por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso

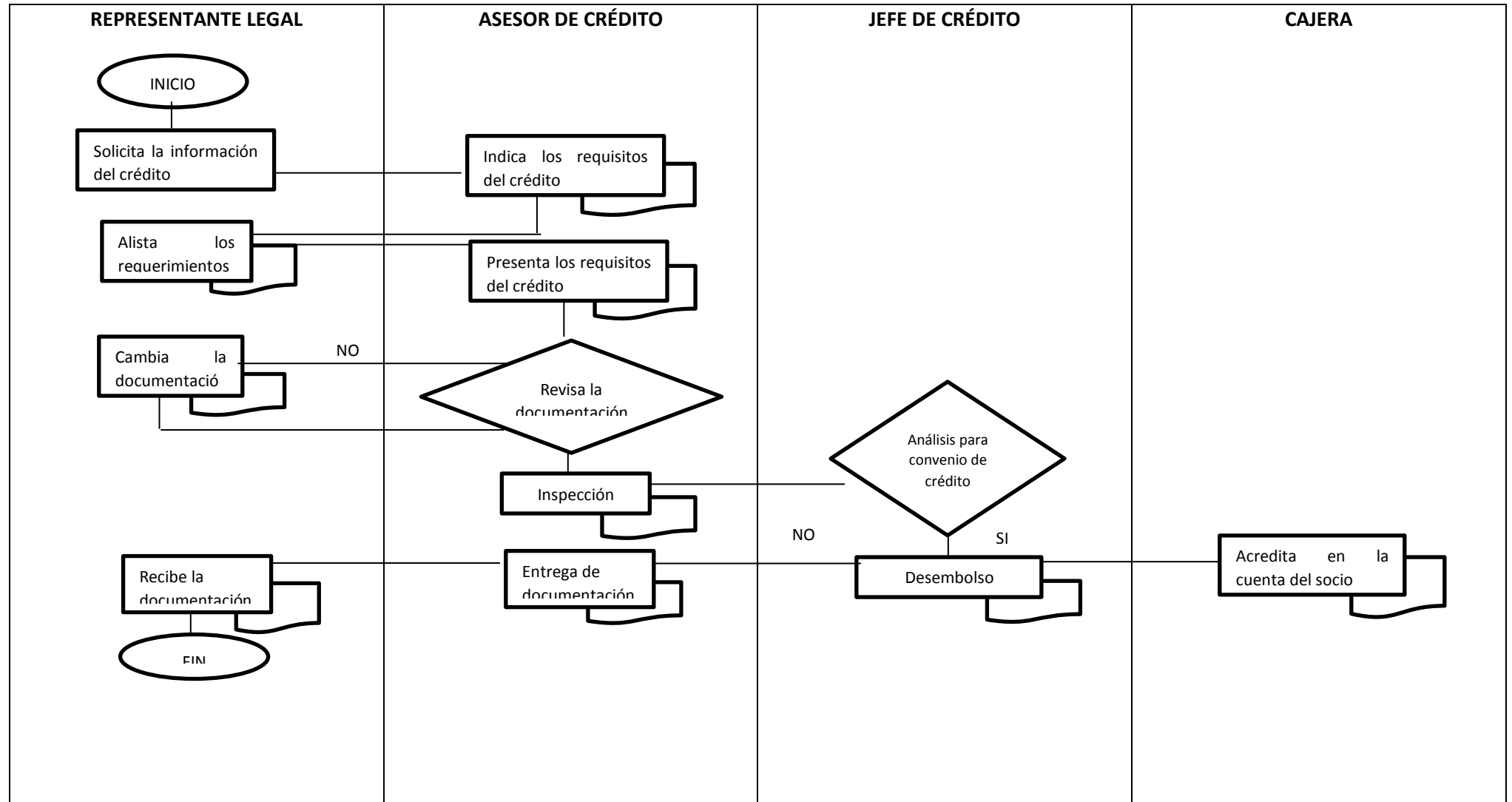
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN SIMPLE PARA PERSONAS NATURALES QUE SOBREPASA EL 80% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN SIMPLE PARA PERSONAS JURÍDICAS HASTA EL 80 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE

El crédito inicia cuando el representante legal de la entidad solicita información acerca del crédito monto acumulación simple que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al representante legal de la entidad todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el representante legal de la entidad al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede a la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al representante legal de la entidad; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al jefe de crédito o gerencia para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta de la entidad, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al representante legal de la entidad por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso.

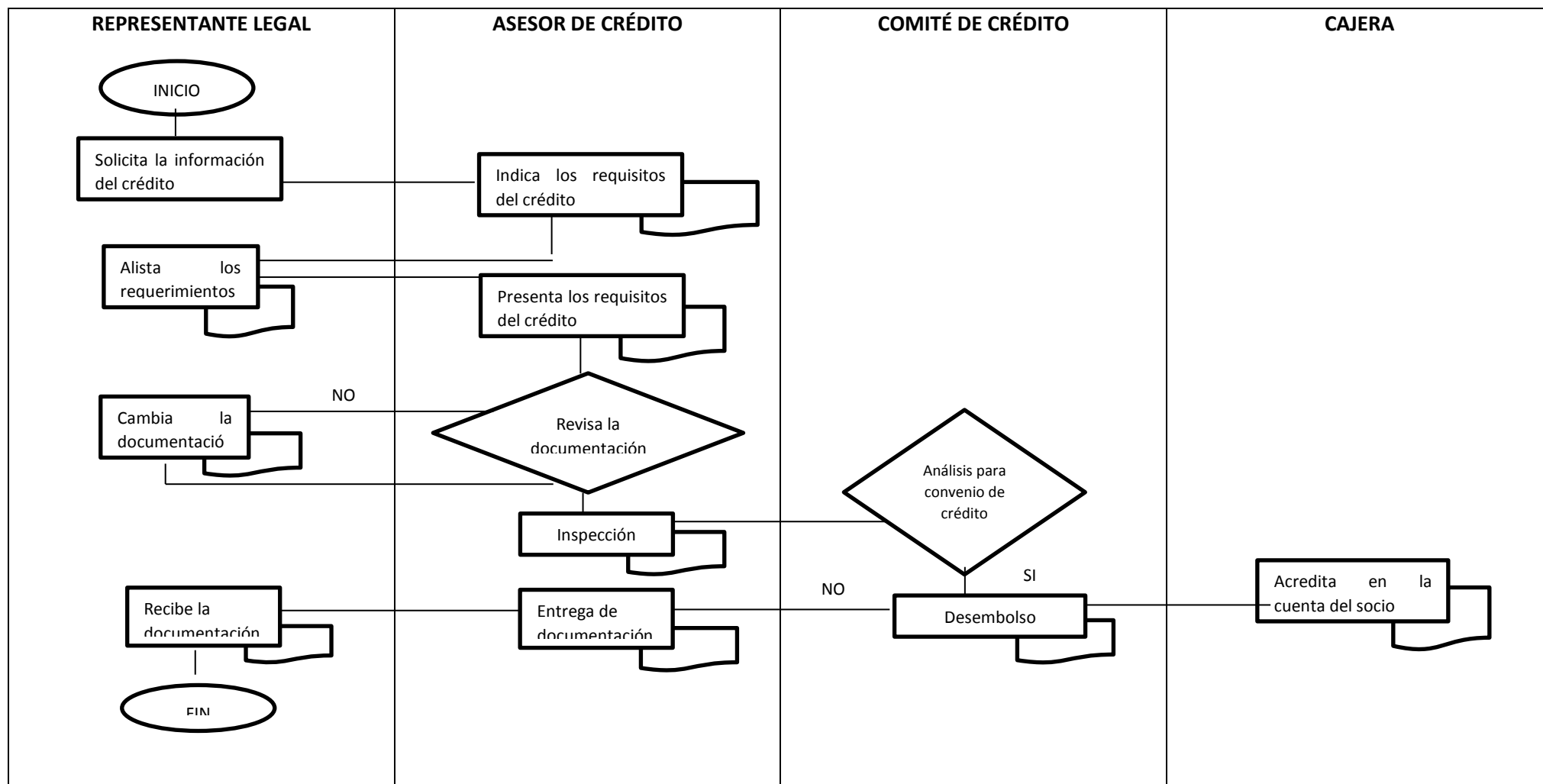
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN SIMPLE PARA PERSONAS JURÍDICAS HASTA EL 80% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN SIMPLE PARA PERSONAS JURÍDICAS QUE SOBREPASA EL 80 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE

El crédito inicia cuando el representante legal de la entidad solicita información acerca del crédito monto acumulación simple que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al representante legal de la entidad todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el representante legal de la entidad al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al comité de crédito para que efectué la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta de la entidad, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al representante legal de la entidad por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso.

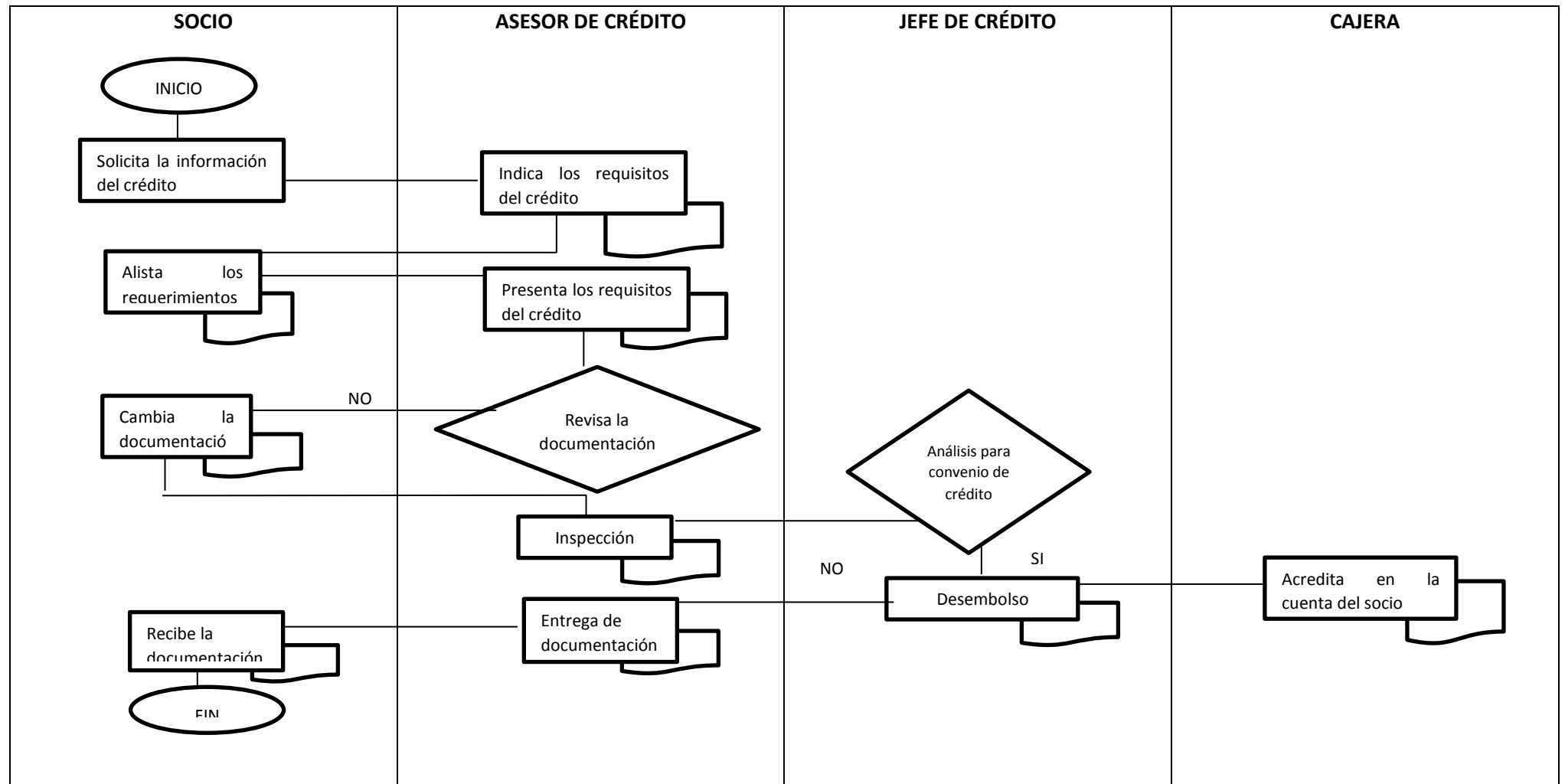
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN SIMPLE PARA PERSONAS JURÍDICAS QUE SOBREPASA EL 80% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN AMPLIADA PARA PERSONAS NATURALES HASTA EL 80 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito monto acumulación ampliada que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es el análisis in situ, la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al jefe de crédito o gerencia para que efectué la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta del socio, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al socio por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso

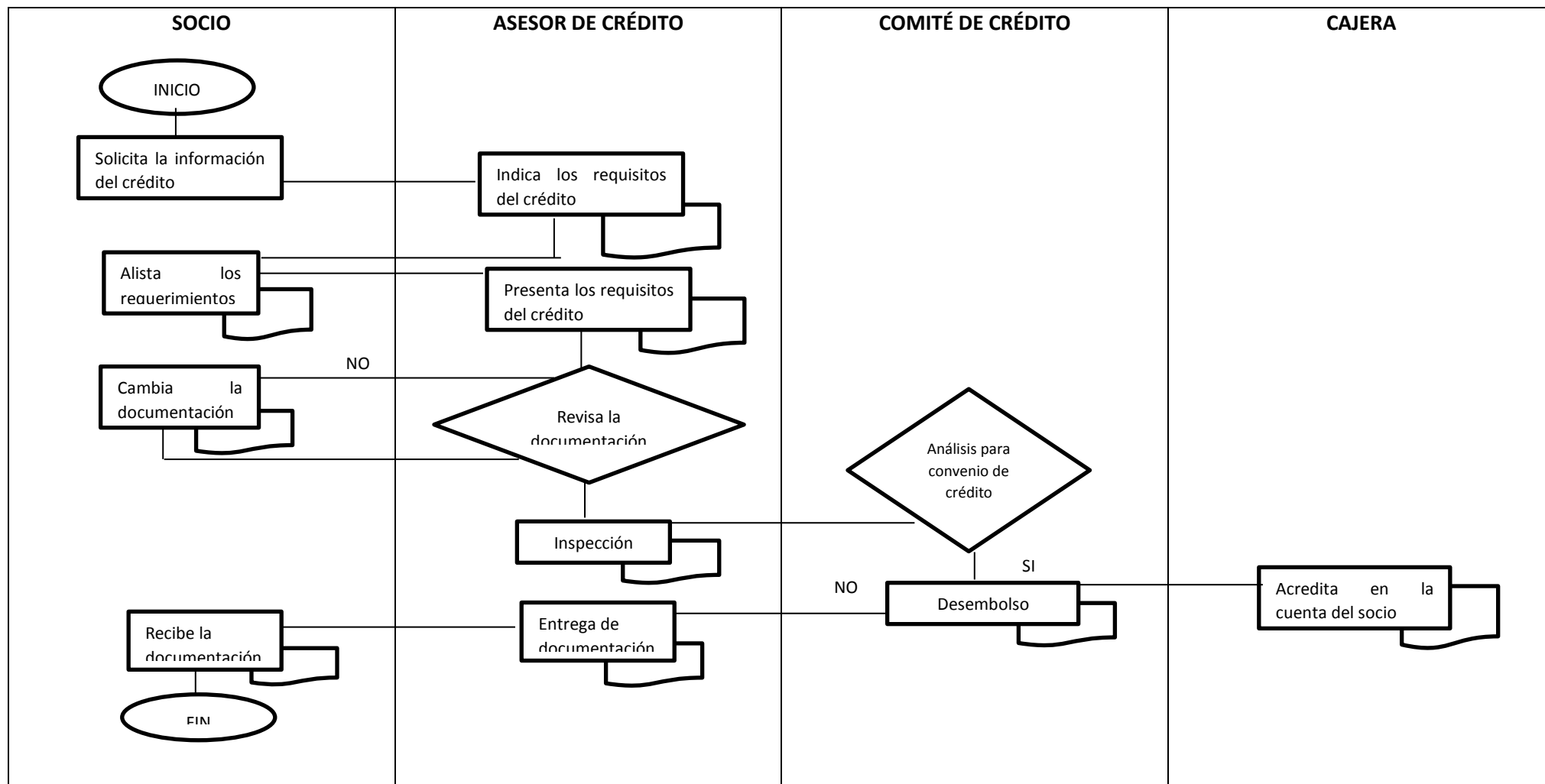
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN AMPLIADA PARA PERSONAS NATURALES HASTA EL 80% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



**DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN AMPLIADA PARA
PERSONAS NATURALES QUE SOBREPASA EL 80 % DEL MONTO
MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE**

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito monto acumulación ampliada que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es el análisis in situ, la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al comité de crédito para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta del socio, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al socio por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso.

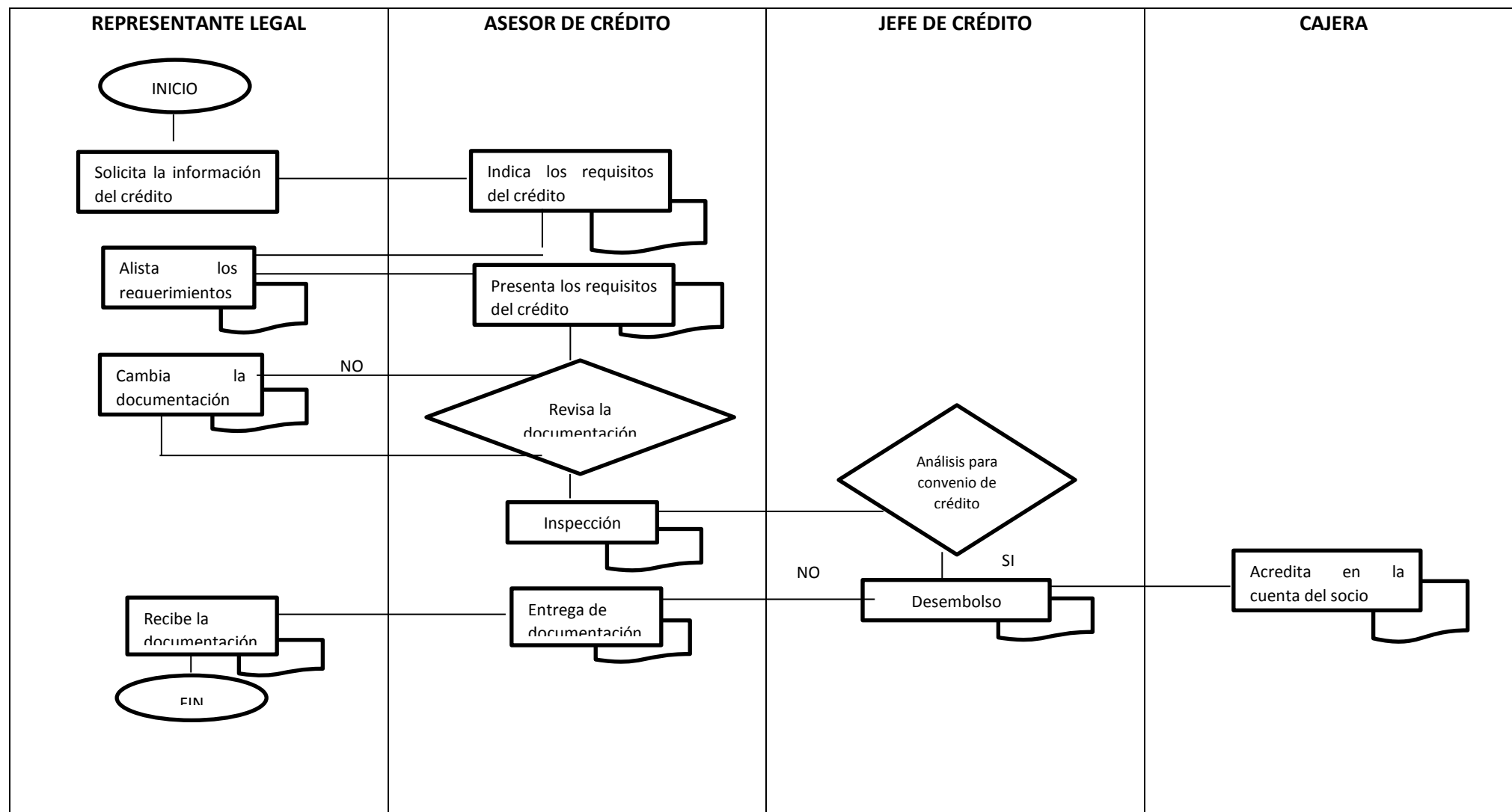
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN AMPLIADA PARA PERSONAS NATURALES QUE SOBREPASA EL 80% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN AMPLIADA PARA PERSONAS JURÍDICAS HASTA EL 80 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE

El crédito inicia cuando el representante legal de la entidad solicita información acerca del crédito monto acumulación ampliada que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al representante legal de la entidad todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el representante legal de la entidad al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede a la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al representante legal de la entidad; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al jefe de crédito o gerencia para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta de la entidad, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al representante legal de la entidad por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso.

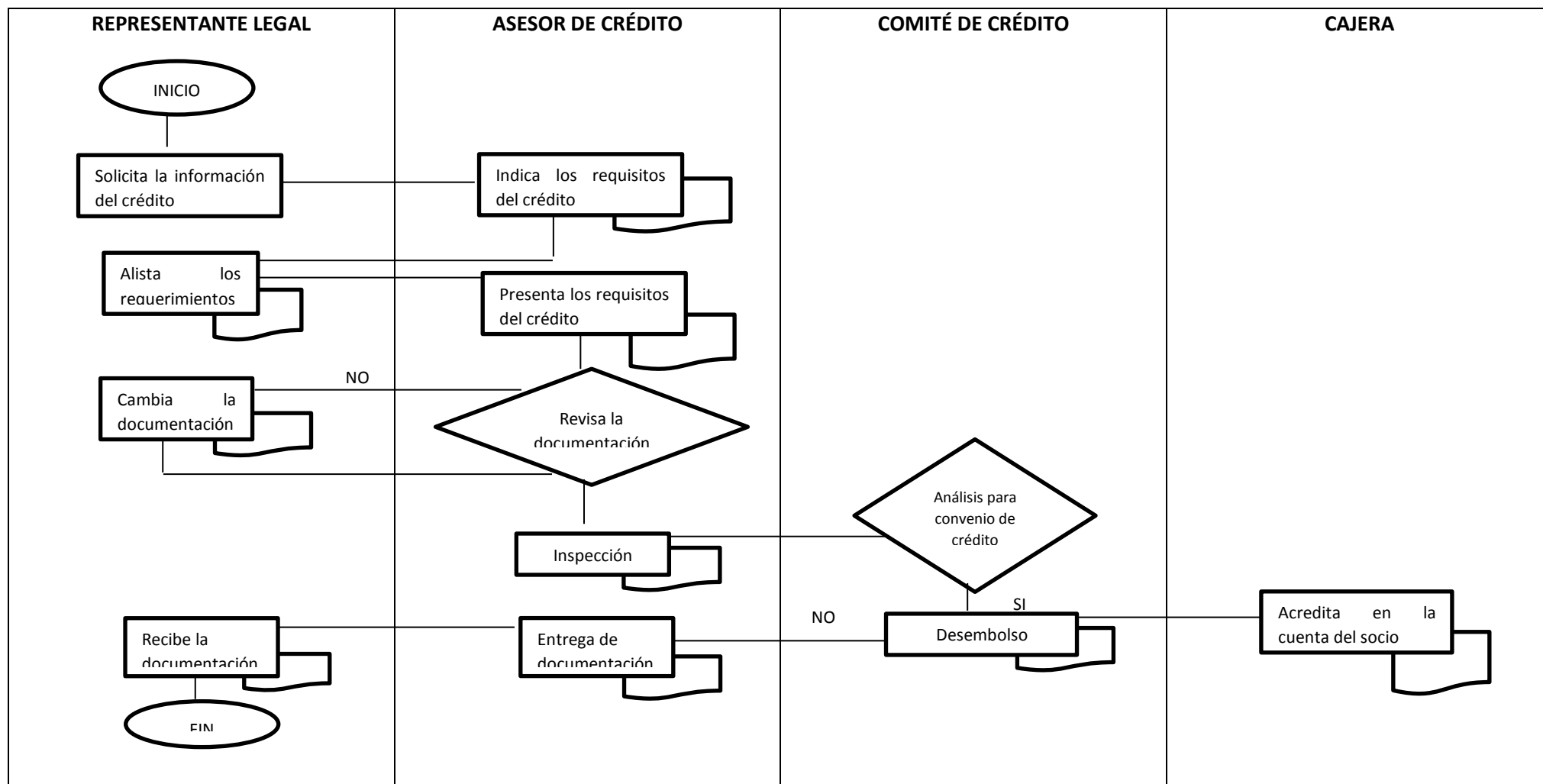
DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN AMPLIADA PARA PERSONAS JURÍDICAS HASTA EL 80% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN AMPLIADA PARA PERSONAS JURÍDICAS QUE SOBREPASA EL 80 % DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE

El crédito inicia cuando el representante legal de la entidad solicita información acerca del crédito monto acumulación ampliada que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al representante legal de la entidad todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el representante legal de la entidad al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección en el caso de que el garante sea alguien particular, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al comité de crédito para que efectué la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se elabora y firma el pagare tanto el deudor como el garante; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta de la entidad, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al representante legal de la entidad por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso.

DIAGRAMA DE UN CRÉDITO MONTO ACUMULACIÓN AMPLIADA PARA PERSONAS JURÍDICAS QUE SOBREPASA EL 80% DEL MONTO MÁXIMO DE CRÉDITO VIGENTE



CRÉDITOS DE VIVIENDA

CRÉDITOS DE VIVIENDA	
DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ol style="list-style-type: none">1. Solicitud de Crédito.2. Libreta de Ahorros.3. Escritura original del bien a hipotecar.4. Certificado de gravámenes actualizado otorgado por el Registro de la Propiedad del Cantón.5. Pago del Impuesto predial del bien a hipotecar.6. Línea de fábrica (en caso de construcción de vivienda)7. Copia de planos aprobados por el Municipio del lugar donde se encuentre el bien a hipotecar.8. Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizado.9. Rol de pagos original y/o certificado de ingresos y copia de la Libreta donde le acreditan el último sueldo o copia del RUC, Patente u otro documento que justifique ingresos adicionales.10. Copia de planilla de servicio básico dentro de los últimos dos meses, donde conste la dirección domiciliaria.

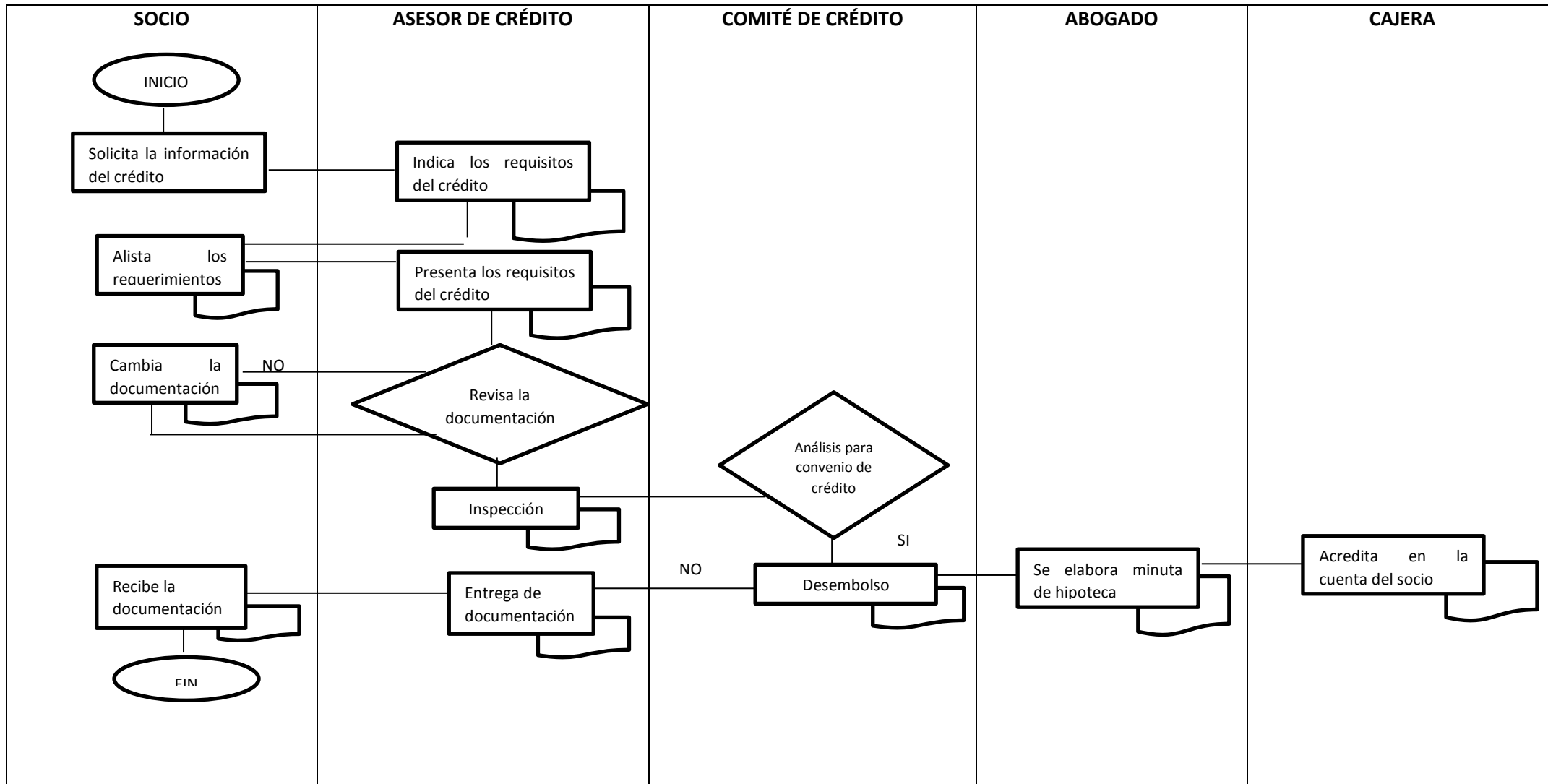
Figura 19: Créditos de Vivienda

Elaborado por: Catalina Tamay

DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO DE VIVIENDA

El crédito inicia cuando el socio solicita información acerca del crédito de vivienda que va a realizar; seguido de ello el asesor de crédito le indica al socio todos los requisitos del crédito al que va a acceder; el socio al saber los requisitos los alista y presenta al asesor de crédito, seguido de esto el asesor procede a la revisión de la documentación como es la verificación de que el bien se encuentre libre de gravámenes, el análisis in situ, la impresión del reporte crediticio, CONSEP y emisión de la calificación del crédito, se emite la solicitud donde se establece la fecha de avalúo que será firmada por el solicitante, se envía al perito calificado por la Superintendencia de Bancos y contratado por la cooperativa para la evaluación del bien, del respectivo informe la cooperativa procede a calificar el crédito por el 70% del avalúo, si la misma cumple todos los requisitos solicitados se procede la inspección, la misma que se realizara por el asesor de crédito; en caso de que la documentación este incompleta o no cumpla con los requisitos solicitados el asesor de crédito procederá a la entrega de la documentación al socio; el mismo que cambiara o completara la documentación para que se proceda a la respectiva inspección por parte del asesor del crédito ; el mismo que entrega toda la documentación al comité de crédito para que efectúe la aprobación del crédito; si se realiza la aprobación se envía al abogado la documentación para que efectúe la minuta de la hipoteca; la misma que se registra en el Registro de Propiedad del cantón, se elabora y firma el contrato de línea de crédito y pagare ; se efectúa el desembolso y acreditación del dinero en la cuenta del socio, en caso de que no apruebe el crédito se entrega la documentación al asesor del crédito para que entregue los documentos al socio por lo tanto no se le otorga el crédito y se culmina el proceso.

DIAGRAMA DE UN CRÉDITO DE VIVIENDA



4.2.3 Localización

El proyecto se llevará a cabo en la ciudad de Riobamba, parroquia Juan de Velasco, Av. La Prensa y Los Olivos.

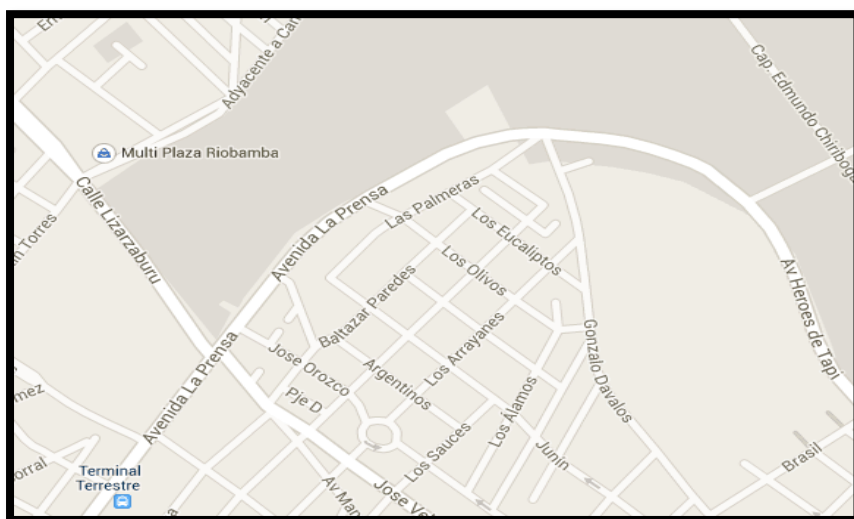


Figura 20: Localización

Fuente: <http://www.verfotosde.org/ecuador/mapa.php?Riobamba&id=28>

Elaborado por: Catalina Tamay

4.2.4 Nueva matriz productiva del Ecuador

La forma cómo se organiza la sociedad para producir determinados bienes y servicios no se limita únicamente a los procesos estrictamente técnicos o económicos, sino que también tiene que ver con todo el conjunto de interacciones entre los distintos actores sociales que utilizan los recursos que tienen a su disposición para llevar adelante las actividades productivas. A ese conjunto, que incluye los productos, los procesos productivos y las relaciones sociales resultantes de esos procesos, denominamos matriz productiva. («SENPLADES, Quito 2012»).

4.2.5 Ejes para la transformación de la matriz productiva

1. Diversificación productiva basada en el desarrollo de industrias estratégicas-refinería, astillero, petroquímica, metalurgia y siderúrgica y en el establecimiento de nuevas actividades productivas-maricultura, biocombustibles, productos forestales de madera que amplíen la oferta de productos ecuatorianos y reduzcan la dependencia del país.

2. Agregación de valor en la producción existente mediante la incorporación de tecnología y conocimiento en los actuales procesos productivos de biotecnología (bioquímica y biomedicina), servicios ambientales y energías renovables.

3. Sustitución selectiva de importaciones con bienes y servicios que ya producimos actualmente y que seríamos capaces de sustituir en el corto plazo: industria farmacéutica, tecnología (software, hardware y servicios informáticos) y metalmecánica.

4. Fomento a las exportaciones de productos nuevos, provenientes de actores nuevos - particularmente de la economía popular y solidaria-, o que incluyan mayor valor agregado -alimentos frescos y procesados, confecciones y calzado, turismo-. Con el fomento a las exportaciones buscamos también diversificar y ampliar los destinos internacionales de nuestros productos. («SENPLADES, Quito 2012»).

Sector	Industria
BIENES	1) Alimentos frescos y procesados
	2) Biotecnología (bioquímica y biomedicina)
	3) Confecciones y calzado
	4) Energías renovables
	5) Industria farmacéutica
	6) Metalmecánica
	7) Petroquímica
SERVICIOS	8) Productos forestales de madera
	9) Servicios ambientales
	10) Tecnología (software, hardware y servicios informáticos)
	11) Vehículos, automotores, carrocerías y partes
	12) Construcción
	13) Transporte y logística
	14) Turismo

Figura 21: Matriz Productiva

Elaborado por: Catalina Tamay

Fuente: SENPLADES, Quito 2012

4.2.6 PROPUESTA

De acuerdo a la nueva matriz productiva contamos con los bienes y servicios que son considerados priorizados a continuación se detalla en que consiste cada uno de ellos.

1. Alimentos frescos y procesados

Las condiciones son estables y exentas de sorpresas. Esto permite planificar la producción y obtener cosechas sin interrupciones. Hay dos estaciones: relativamente seca y relativamente lluviosa. La luminosidad es regular y esto provoca una explosión de variedades de frutas, verduras y especies. El agua, que baja de las montañas de nieve eternas y de lluvia regulares, es un recurso abundante y que es protegido por el Estado, para garantizar los niveles de producción. La calidad de los productos ecuatorianos no se fundamenta en accidentes genéticos sino en una geografía que brinda condiciones extraordinarias para la producción.

Somos de los mayores exportadores de camarón; reconocidos como unos de los productores del mejor atún en conserva; producimos la mejor rosa del mundo, de la que somos el tercer exportador más grande. Somos el primer exportador en palmito, líder en producción de brócoli, maracuyá y de balsa. (invec.ec/archivos/menu_6/ecuadorunpaisparalainversioninteligente.pdf, s.f. »).

Para poder elaborar las respectivas estructuras, se ha efectuado un modelo de encuesta que ayuda a diseñar lo mencionado anteriormente (*Anexo 5*)

MODELOS DE ESTRUCTURAS DEL SECTOR DENOMINADO ALIMENTOS FRESCOS Y PROCESADOS

SECTOR: Tunshi – San Nicolás- Vía Licto

PRODUCTO	TIEMPO	METROS	QUINTALES	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Coliflor	3 Meses	401 – 800	60	\$ 600,50	\$150,00	\$450,50	-	\$150,00	-	\$150,00	\$300,50

Elaborado por: Catalina Tamay

Tabla 13: Estructura de Alimentos frescos y Procesados

SECTOR: Chambo

PRODUCTO	TIEMPO	METROS	CARGAS	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Culantro	2 Meses y medio	100 – 400	100	\$600,50	\$150,00	\$450,50	-	\$150,00	-	\$150,00	\$300,50

SECTOR: San Luis

PRODUCTO	TIEMPO	METROS	CARGAS	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Nabo	3 Meses	100 - 400	200	\$1000,50	\$300,00	\$700,50	\$200,00	\$150,00	-	\$50,00	\$750,50

SECTOR: Tunshi

PRODUCTO	TIEMPO	METROS	QUINTALES	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Lechuga	3 Meses	401 - 800	135	\$1000,50	\$300,50	\$700,00	\$350,00	\$150,00	-	\$200,00	\$900,00

2. Biotecnología (bioquímica y biomedicina)

El Ecuador es una de las 17 regiones de mayor mega diversidad en el mundo, que de ser investigada científicamente, puede constituirse en una fuente de innumerables descubiertas de nuevos agentes biológicos, microorganismos y sustancias con aplicaciones médicas, alimentarias e industriales. Por otro lado, el mercado consumidor interno del Ecuador está demandando cada vez más productos y servicios de biotecnología avanzada, principalmente para su aplicación en la agropecuaria, biorremediación, cuidado de la salud, producción de alimentos y biocombustibles. El crecimiento de las economías de los países emergentes, principalmente en términos de su bienestar y poder adquisitivo, están incrementando la demanda por la biotecnología. A eso se suma la ampliación de la producción agroindustrial y mejora de los servicios de salud en estos países, que también contribuyen al aumento de la demanda. Ambos efectos combinados, resultan en un crecimiento mucho mayor al poblacional. Por parte de los países desarrollados también se espera un aumento considerable de la demanda de biotecnología. Principales tendencias son: El envejecimiento acelerado de la población de estos países, la mayor efectividad de medicamentos de origen biotecnológica para ciertas condiciones médicas, aliado a una mayor conciencia de los beneficios que trae la biotecnología en comparación con la química tradicional. Este cuadro de negocios es altamente favorable a la inversión externa aliada a una transferencia de ciencia y tecnología a un país con sed de conocimiento y desarrollo, constituyéndose en una oportunidad única de participar en una industria social, financiera y éticamente sostenible y sustentable («proecuador.gob.ec/sector2, s.f. »).

Podemos ser el laboratorio de biotecnología viviente más importante del mundo gracias a su biodiversidad única y a nuestro talento humano.

3. Confecciones y calzado

La artesanía ecuatoriana se elabora con elevada calidad y originalidad. Posee el Sello de Excelencia de la UNESCO basado en seis ejes: innovación, ecología, autenticidad, comerciabilidad, responsabilidad social y excelencia.

Las oportunidades en el sector de las artesanías para Ecuador son amplias, principalmente en el diseño e innovación de productos, debido a la elevada calidad y habilidad para el trabajo a mano de las más finas materias primas, que pueda ser colocado internacionalmente en segmentos de la población con elevado poder adquisitivo.

Ecuador fue el primer país que industrializó la paja toquilla. El tejido de los sombreros fue reconocido en 2012 por la Unesco como “Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad”. Esta distinción permite posicionar la identidad del sombrero de paja toquilla como un producto de alta calidad, elaborado a mano, con diseño único y sobre todo, un artículo para los nichos de mercados más selectos. La característica de estos artículos es que son elaborados en su totalidad a base de fibras naturales, el mercado mundial de sombreros alcanzó en 2012 la cifra de US\$ 350 millones.

La producción de tagua es casi exclusiva del Ecuador, es altamente apreciada en los mercados mundiales. Su mercado objetivo es especializado en la elaboración de botones, Ecuador es un proveedor de formas de botones de tagua con exportaciones de US\$ 6,4 millones en 2012.

La elaboración de joyas es un sector muy dinámico con un comercio mundial de US\$ 105 mil millones en 2012. El crecimiento esperado hasta el 2018 será del 100%. Son importantes para el país los mercados de EE.UU., Europa, la Comunidad Andina, Argentina, Venezuela y todos los destinos a los que se puede ingresar sin pagar aranceles. («proecuador.gob.ec/sector4-1,s.f. »)

Para poder elaborar las respectivas estructuras, se ha efectuado un modelo de encuesta que ayuda a diseñar lo mencionado anteriormente (*Anexo 6*)

MODELOS DE ESTRUCTURAS DEL SECTOR DENOMINADO CONFECCIONES Y CALZADO

SECTOR: La Matriz – Guano

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Zapatos de Hombre	2 Semanas	\$750,50	\$300,50	\$450,00	\$400,00	-	-	\$400,00	\$850,00

Tabla 14: Estructura de Confecciones y Calzado

Elaborado por: Catalina Tamay

SECTOR: Balsaya – San Andrés

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Chompas de Hombre	1 Semana	\$1050,50	\$500,50	\$550,00	\$600,00	\$150,00	-	\$450,00	\$1000,00

SECTOR: Guano – Av. 20 de Diciembre y León Hidalgo

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Zapatos de Mujer	2 Semanas	\$1201,00	\$500,50	\$700,50	-	-	-	-	\$700,50

SECTOR: Guano – El Rosario

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Chompas de Mujer	1 Semana	\$1050,50	\$500,50	\$550,00	-	-	-	-	\$550,00

4. Energías renovables

Energía renovable es aquella que se obtiene de fuentes naturales virtualmente inagotables, ya sea por la inmensa cantidad de energía que contienen, o porque son capaces de regenerarse por medios naturales. Entre las energías renovables se cuentan la eólica, geotérmica, hidroeléctrica, mareomotriz, solar, undimotriz, la biomasa y los biocombustibles.

Los proyectos emblemáticos de nuestro país son: Coca Codo Sinclair, Delsitanisagua, Manduriacu, Mazar Dudas, Minas San Francisco, Quijos, Sopladora, Toachi Pilatón, Villonaco, Central Termoeléctrica Guangopolo II, y la Central Termoeléctrica Esmeraldas II; promoviendo las buenas prácticas para el uso racional de la energía y la implantación de tecnologías dirigidas al aprovechamiento de fuentes energéticas limpias y amigables con el ambiente. («energia.gob.ec/subsecretaria-de-energia-renovable-y-eficiencia-energetica,s.f. »)

5. Industria farmacéutica

La industria farmacéutica en Ecuador tiene más de cien años en el mercado. Empezó con empresas familiares pequeñas que pasaron de preparar fórmulas magistrales a convertirse en verdaderas industrias.

Actualmente, más del 90 por ciento de las 53 plantas farmacéuticas en el país son de capital ecuatoriano, administradas por ecuatorianos y dirigidas técnicamente por ecuatorianos.

El Gobierno nacional con la generación de nuevas políticas ha generado un crecimiento significativo de inversiones en las plantas farmacéuticas nacionales aumentando su capacidad instalada, mejorando su tecnología e incrementando plazas de empleo.

El Seguro General de Salud Individual y Familiar cubre de manera universal e integral todos los ciclos vitales del asegurado y beneficiarios. Protege al asegurado en las contingencias de enfermedad y maternidad. Esta cobertura incluye los medicamentos necesarios cuya demanda también se ha elevado

significativamente en los últimos años (41% de incremento en las ventas de productos farmacéuticos en el periodo agosto 2009 a agosto 2013).

Adicionalmente, desde el Ecuador se tiene acceso sin aranceles a la Comunidad Andina y Venezuela gracias a acuerdos preferenciales. Según reporta Euromonitor, las producción de farmacéuticos alcanzó US\$ 276 millones en 2012, incremento de 8% en relación al año anterior. Este nivel de producción local representaría alrededor de la cuarta parte de las ventas totales del mercado ecuatoriano.

Ecuador exporta actualmente productos antibióticos, anti-inflamatorios, analgésicos y antipiréticos; anti-hipertensivos, antiácidos; inhibidores, antitusígenos, mucolíticos, expectorantes; hepaprotector, vitaminas, antiparasitarios, antihelmínticos, antimicóticos y suplementos médicos de origen natural.

Las compras públicas de medicamentos es una herramienta que el Gobierno está aplicando para impulsar la producción nacional que se ha incrementado en 43% en el periodo 2009 a 2012. («proecuador.gob.ec/sector8-1,s.f. »)

6. Metalmecánica

La industria metalmecánica constituye un pilar fundamental en la cadena productiva del país, por su alto valor agregado, componentes tecnológicos y su articulación con diversos sectores industriales. En la actualidad es generador de empleo ya que la implementación de la matriz productiva está detrás de la formación de operarios, mecánicos, técnicos, herreros, soldadores, electricistas, torneros e ingenieros para el desarrollo y la productividad de esta industria.

El Gobierno ecuatoriano impulsa un Cambio de Matriz Productiva a través del fomento de sectores de la economía que permitan una mayor agregación de valor en la producción. Uno de los sectores beneficiados por este programa es la industria de los electrodomésticos. El objetivo es incrementar la fabricación nacional de electrodomésticos, sobre todo de línea blanca o electrodomésticos grandes para el hogar como refrigeradoras, cocinas, lavadoras y secadoras.

Ecuador también ha ingresado a la tendencia mundial de impulsar el reemplazo de electrodomésticos por equipos eficientes en el uso de la energía y que causen el menor impacto ambiental posible. El objetivo es racionalizar el consumo energético. El Plan Renova contempla la renovación de 330 mil refrigeradoras hasta el año 2016, con una inversión de US\$ 116 millones. Se incluye un subsidio de hasta US\$ 250 del precio del nuevo refrigerador y se ofrece planes de crédito para financiar el saldo del valor del electrodoméstico.

El gobierno invertirá US\$ 2.400 millones para financiar a familias ecuatorianas la compra de 3,5 millones de cocinas que deberán ser producidas localmente. Se ha fijado el año 2017 como fecha para la eliminación del subsidio al gas doméstico y su sustitución por electricidad. Este cambio requiere de la sustitución total de las cocinas a gas que dispone el país, por cocinas de inducción.

El sector ensamblador de electrodomésticos está en proceso de transición, para dejar de ser ensamblador y convertirse en fabricante de productos para el hogar. El fuerte dinamismo en las exportaciones, que en el 2012 alcanzaron cifras records (US\$127 millones), ha logrado el ingreso de productos de origen ecuatoriano a más de 20 países. Las exportaciones se ven beneficiadas por la asociación del Ecuador a la Comunidad Andina y Venezuela a donde ingresan sin pagar aranceles. («proecuador.gob.ec/sector6-1,s.f. »)

Para poder elaborar las respectivas estructuras, se ha efectuado un modelo de encuesta que ayuda a diseñar lo mencionado anteriormente (*Anexo 7*)

MODELOS DE ESTRUCTURAS DEL SECTOR DENOMINADO METALMECÁNICA

SECTOR: Los Andes – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Cocinas	1 Semana	\$1050,50	\$500,50	\$550,00	-	\$150,00	-	\$150,00	\$400,00

Tabla 15: Estructura de Metalmecánica

Elaborado por: Catalina Tamay

SECTOR: La Merced – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Puertas	5 Días	\$1050,50	\$300,50	\$750,00	\$300,00	\$150,00	-	\$150,00	\$600,00

SECTOR: Olmedo y Pichincha – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Hornos	2 Semanas	\$1201,00	\$500,50	\$700,50	\$200,00	\$150,00	-	\$50,00	\$650,50

7. Petroquímica

La importancia de la industria del plástico radica principalmente en el bajo costo de los productos obtenidos. Con los diferentes materiales plásticos se pueden producir con gran rapidez muchas piezas exactamente iguales y con buenos acabados superficiales. En la actualidad esta industria representa uno de los sectores de la economía mundial más dinámicos e innovadores, todas las infraestructuras y tecnologías claves del mañana serían inimaginables sin el plástico, por ello la perspectiva global para este sector es de alto crecimiento en el futuro.

En el Ecuador existe un alto potencial para el desarrollo de los productos procesados a base de plástico. En la actualidad el consumo per cápita es de 20 kg al año, frente a consumos en promedio de 120 kg en países de América del Norte y Europa, el volumen de ventas de la manufactura plástica en el país alcanza más de US\$ 1.400 millones.

El desarrollo de esta industria como proveedor de otros sectores es clave para impulsar el cambio de la matriz productiva propuesta por el gobierno y así lograr una mejor diversificación productiva basada en el desarrollo de industrias estratégicas. El crecimiento de la industria plástica es una realidad en Ecuador y se posiciona como una importante oportunidad para aquellos inversionistas que buscan nuevos mercados.

Cabe destacar que el gobierno nacional, dentro de sus objetivos para fortalecer los sectores estratégicos de la economía, ha invertido ya en la construcción de la refinería del Pacífico. Uno de los subproductos de esta planta será la fabricación local de polipropileno para la industria plástica, así como obtener otros productos derivados de la petroquímica básica. («proecuador.gob.ec/sector7,s.f. »)

8. Productos forestales de madera

La superficie forestal de Ecuador abarca alrededor del 40% de su territorio (aproximadamente 11 millones hectáreas). La mayor parte de los bosques se hallan en la región amazónica. Debido a su ubicación geográfica, Ecuador cuenta con numerosas especies maderables.

Entre las especies arbóreas con valor comercial se cuentan Cedro, varias especies de Caoba, Laurel, Bálsamo, Seique, Batea Caspi, Chanul, varias especies de Colorado, Guayacán, Moral fino, Canelo amarillo, varias especies de Copa, Cuángare, Cutanga, la balsa, las *Virola* spp y Roble de Guayaquil.

Por la diversidad de condiciones climáticas, se ha logrado introducir varias especies comerciales exóticas como la Teca, Pinos, Eucaliptos, Melina, Terminalias. La superficie de plantaciones alcanza 170 mil hectáreas, principalmente de varias especies de Pino, Eucalipto, Teca, Balsa, Laurel y Terminalias. Alrededor del 45% se encuentra en la sierra y el restante 55% en la costa y región amazónica ecuatoriana.

Esta industria brinda 100 mil plazas de trabajo directas y así mismo 250 mil indirectas. Los principales clientes de los productos elaborados de esta actividad están Perú, Venezuela y Colombia, gracias a las facilidades que se brinda por el libre comercio en la región entre dichos países (Cámara de Agricultura, 2013)

Los productos forestales utilizados por la industria maderera son 100% locales y los muebles son elaborados con las maderas más diversas. Debido a la elevada calidad de la materia prima ecuatoriana, existe un potencial muy grande para el desarrollo de industrias de transformación primaria de la madera (tableros conglomerados y pulpa) y para la transformación secundaria (muebles y papel). («proecuador.gob.ec/sector3,s.f. »)

Para poder elaborar las respectivas estructuras, se ha efectuado un modelo de encuesta que ayuda a diseñar lo mencionado anteriormente (*Anexo 8*)

MODELOS DE ESTRUCTURAS DEL SECTOR DENOMINADO PRODUCTOS FORESTALES DE MADERA

SECTOR: San Miguel de Tapi – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Juego de Comedor	1 Mes	\$1400,50	\$750,50	\$650,00	\$300,00	\$150,00	-	\$150,00	\$800,00

Tabla 16: Estructura de Productos forestales de madera

Elaborado por: Catalina Tamay

SECTOR: El Retamal – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Puertas	1 Semana	\$1000,50	\$200,00	\$800,50	\$300,00	\$150,00	-	\$150,00	\$650,50

SECTOR: El Sur – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENT E 2	SALDO DISPONIBLE
Closets	3 Semanas	\$600,50	\$200,00	\$400,50	\$300,00	-	-	\$300,00	\$700,50

SERVICIOS

1. Servicios Ambientales

Como el país tiene un ambiente con tendencias a cambios climáticos, amenazas de los bosques y la biodiversidad o la disminución y contaminación de fuentes de agua. Las ventas de Servicios Ambientales y sus demás funcionalidades se han creado una costumbre de alertas y amenazas por dicho comercio, pero en la realidad resultan falsas e ilegítimas, y para su completa aplicación se promueven cambios legales.

Los servicios ambientales resultan de alto interés de empresas y gobiernos por una amplia gama de negocios que representan en la actualidad, los mismos que están sustentados en la transformación de la matriz productiva.

Proponemos iniciativas empresariales que generen valor agregado aprovechando sosteniblemente el medio ambiente.

(«invec.ec/archivos/menu_6/ecuadorunpaisparalainversioninteligente.pdf,s.f. »)

2. Tecnología (software, hardware y servicios informáticos)

El sector del software y servicios ha presentado una importante evolución en los últimos años alcanzando en 2012 un valor de consumo de US\$ 304 millones (Superintendencia de Compañías). Este monto incluye la venta de software y diversos servicios de tecnologías de la información. El crecimiento en el periodo 2004-2012 ha sido extraordinario, con una tasa anual de alrededor del 22%, muy superior al promedio del resto de la economía en el mismo periodo. La línea de proyectos de apoyo y el ambiente emprendedor de la gente son los factores más influyentes entre el Gobierno y el sector; tomando como vía las compras públicas para promover al Software libre y de Código Abierto.

El tamaño del mercado interno ecuatoriano, aunque relativamente pequeño en comparación con sus hermanos latinos, ofrece una oportunidad para realizar pruebas de concepto y mercado para nuevos productos de software, reduciendo

los costos y riesgos que siempre acompañan la introducción de nuevos productos al mercado. («proecuador.gob.ec/sector10,s.f. »)

Para poder elaborar las respectivas estructuras, se ha efectuado un modelo de encuesta que ayuda a diseñar lo mencionado anteriormente (*Anexo 9*)

MODELOS DE ESTRUCTURAS DEL SECTOR DENOMINADO TECNOLOGÍA

SECTOR: España y Veloz - Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Programas	2 Semanas	\$450,50	\$150,00	\$300,50	-	-	-	-	\$300,50

Tabla 17: Estructura de Tecnología

Elaborado por: Catalina Tamay

SECTOR: Ciudadela Riobamba Norte - Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Licencias	2 Semanas	\$750,50	\$150,00	\$600,50	-	\$150,00	-	\$150,00	\$450,50

SECTOR: La Estación - Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Computadoras	1 Semana	\$1201,00	\$750,50	\$450,50	\$700,00	\$250,50	-	\$449,50	\$900,00

SECTOR: San Alfonso – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Accesorios	2 Días	750,50	250,50	500,00	-	150,00	-	150,00	350,00

3. Vehículos, automotores, carrocerías, y partes

Este sector es referente a la parte automotriz y se incluyen a la importación, exportación, ventas y producción de vehículos, repuestos, llantas y motos.

Este sector incide de gran manera en la economía del país, por las distintas actividades que genera directas e indirectas. Esta industria ha promovido el desarrollo de otros sectores de la economía como la metalmecánica, siderúrgica, minera, electricidad, robótica, petrolera entre otras.

El primer vehículo de fabricación nacional fue el “Andino” producido en el año 1973 por AYMESA hasta finales del año 1980. En este sector se estableció una Zona para el libre Comercio entre Venezuela, Ecuador y Colombia, la cual permitió la transferencia de vehículos entre dichos países con las marcas Mazda, Chevrolet y Kía. Dentro del país se encuentran funcionando empresas multinacionales, que han motivado la aceptación de tecnologías para el ensamblaje de automotores, y esto es un aporte positivo para la industria nacional por el desarrollo obtenido. En la sección del ensamblaje ha dado cabida a la producción nacional de partes, piezas e insumos para los procesos de producción de bienes relacionados con máquinas y automotores. En el año 2012 en la ciudad de Ambato se creó una nueva ensambladora de la marca China “Great Wall”; dicha empresa se llama Ciauto y contribuye con el aporte de generar plazas de trabajo e intervención en la economía Ecuatoriana.

(«repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/3307/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-162.pdf,s.f. »)

Para poder elaborar las respectivas estructuras, se ha efectuado un modelo de encuesta que ayuda a diseñar lo mencionado anteriormente (*Anexo 10*)

MODELOS DE ESTRUCTURAS DEL SECTOR DENOMINADO VEHÍCULOS, AUTOMOTORES, CARROCERÍAS Y PARTES

SECTOR: Loma de Quito - Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Repuestos	1 Semana	\$1601,00	\$750,50	\$850,50	-	-	-	-	\$850,50

Tabla 18: Estructura de Vehículos, automotores, carrocerías y partes

Elaborado por: Catalina Tamay

SECTOR: Uruguay y Orozco - Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Aceites	2 Semanas	\$1601,00	\$750,50	\$850,50	-	\$150,00	-	\$150,00	\$700,50

SECTOR: Uruguay y Orozco – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Cauchos	3 Semanas	\$1400,00	\$450,50	\$949,50	\$800,00	\$250,50	-	\$549,50	\$1499,00

4. Construcción

La Norma Ecuatoriana de la Construcción “NEC”, promovida por la Subsecretaría de Hábitat y Asentamientos Humanos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), tiene como objetivo principal la actualización del Código Ecuatoriano de la Construcción (2001), con la finalidad de regular los procesos que permitan cumplir con las exigencias básicas de seguridad y calidad en todo tipo de edificaciones como consecuencia de las características del proyecto, la construcción, el uso y el mantenimiento; especificando parámetros, objetivos y procedimientos.(«novacero.com/blog/normas-ecuatorianas-de-la-construccion,s.f»)

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda mediante Acuerdo Ministerial número 0047 del 10 de enero de 2015, publicado en el Registro Oficial N°413, dispuso la aplicación obligatoria en todo el país de 10 capítulos de la Norma Ecuatoriana de la Construcción, NEC.

Los 10 capítulos de la NEC fueron elaborados mediante el Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito en el 2008 entre el MIDUVI y CAMICON. Luego de la actualización de los seis capítulos que estuvieron vigentes en el año anterior y la inclusión de cuatro adicionales, entran en aplicación obligatoria los siguientes:

1. Cargas (No sísmicas)
2. Cargas Sísmicas y Diseño Sismo resistente
3. Rehabilitación sísmica de estructuras
4. Estructuras de Hormigón Armado
5. Estructuras de Mampostería Estructural
6. Geotécnia y Cimentaciones
7. Estructuras de Acero
8. Estructuras de Madera
9. Vidrio
10. Viviendas de hasta dos pisos con luces de hasta 5m

Esta normativa representa para el Ecuador, un medio idóneo para mejorar la calidad de las edificaciones y sobre todo para proteger la vida de las personas. Su aplicación incidirá en el impulso al desarrollo tecnológico. Éste es un logro más de la Cámara de la Industria de la Construcción y del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda en su aporte al desarrollo del país.
(«normaconstruccion.ec,s.f. »)

Para poder elaborar las respectivas estructuras, se ha efectuado un modelo de encuesta que ayuda a diseñar lo mencionado anteriormente (*Anexo II*)

MODELOS DE ESTRUCTURAS DEL SECTOR DENOMINADO CONSTRUCCIÓN

SECTOR: San Juan – Chambo

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Ladrillos	1 Mes	\$1400,00	\$750,50	\$649,50	\$200,00	-	-	\$200,00	\$849,50

Tabla 19: Estructura de Construcción

Elaborado por: Catalina Tamay

SECTOR: Barrio Central – Chambo

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Ladrillos	1 Mes	\$1400,00	\$750,50	\$649,50	\$400,00	\$150,00	-	\$250,00	\$899,50

SECTOR: Eugenio Espejo – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Bloques	2 Semanas	\$1400,00	\$750,50	\$649,50	-	-	-	-	\$649,50

SECTOR: Terminal Terrestre – Riobamba

PRODUCTO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Cemento	2 Semanas	\$1601,00	\$1050,50	\$550,50	\$300,00	\$150,00	-	\$150,00	\$700,50

5. Transporte y logística

A medida que la producción nacional continúa elevándose, la demanda de servicios logísticos y de transporte se incrementa. El desarrollo de las cadenas productivas, junto con un mayor nivel de especialización de productos y servicios, requieren de servicios de transporte y logística de mercancías para el desplazamiento de su producción y para el comercio exterior.

El desarrollo del sector de transporte y logística es considerado prioritario por el Gobierno Nacional como condición necesaria para el cambio de la matriz productiva. Los servicios de transporte y logística afectan de forma transversal a muchos de los sectores de la economía y son un componente básico para la competitividad sistémica.

El comercio exterior de Ecuador continúa expandiéndose. La fuerte relación comercial y política con China abre de igual forma nuevos espacios para el crecimiento del comercio con Ecuador y la apertura de nuevas rutas marítimas y aéreas. Ecuador se puede posicionar como puerta de entrada a Sudamérica.

Los principales proyectos de inversión en el sector logístico son: ampliación y concesión del Puerto de Aguas Profundas de Manta, construcción del Puerto de Aguas Profundas del Golfo de Guayaquil, concesión y operación de Aeropuerto Internacional de Manta, Zona Especial de Desarrollo Económico (ZEDE) Petroquímica y Logística de Manta, Puertos Fluviales en la cuenca Amazónica, Metro de Quito, construcción de red ferroviaria entre Guayaquil y Quito, Zonas Logísticas y Puerto Seco en Latacunga y Santo Domingo, construcción de Astillero del Pacífico, Zonas Logísticas de Frontera, etc. («proecuador.gob.ec/sector11,s.f. »)

Para poder elaborar las respectivas estructuras, se ha efectuado un modelo de encuesta que ayuda a diseñar lo mencionado anteriormente (*Anexo 12*)

MODELOS DE ESTRUCTURAS DEL SECTOR DENOMINADO TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

SECTOR: Cooperativa de Taxis “La Politécnica” - Riobamba

SERVICIO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Taxismo	5 Minutos	\$1400,50	\$200,00	\$1200,50	-	\$150,00	-	\$150,00	\$1050,50

Tabla 20: Estructura de Transporte y logística

Elaborado por: Catalina Tamay

SECTOR: Cooperativa de Transporte “Ñuca LLacta” – Riobamba

SERVICIO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Transporte Intercantonal	10 Minutos	\$1000,50	\$450,50	\$550,00	\$600,00	\$250,50	-	\$349,50	\$899,50

SECTOR: Cooperativa de Transporte de Buses Urbanos “El Sagrario” – Riobamba

SERVICIO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Buses Urbanos	15 Minutos	\$1601,00	\$450,50	\$1150,50	\$400,00	-	-	\$400,00	\$1550,50

SECTOR: Cooperativa de Transporte Interprovincial “Patria” - Riobamba

SERVICIO	TIEMPO	INGRESOS	GASTOS	REMANENTE 1	INGR. OTRA ACTIVIDAD	GAST. CARGA FAMIL.	DINERO EXTERIOR	REMANENTE 2	SALDO DISPONIBLE
Transporte Interprovincial	1 Día	1601	450,5	1150,5	400	150	-	250	1400,5

6. Turismo

En el año 2013 se registró en enero, julio y diciembre como temporadas altas en lo que respecta a llegadas de extranjeros al país como visitas de turismo según los registros del Ministerio de Turismo. El Ecuador es un destino atractivo por su biodiversidad y su cultura histórica, por ello se encuentra como uno de los 20 sitios más populares en el extranjero. Los eco-hoteles de lujo que se encuentran en su mayoría en la Región Amazónica contribuyen a que dicha región sea preferida al momento de decidir cambiar de rutina por parte de los visitantes del exterior. Los motivos por los cuales hubo miles de ingresos al país por parte de los extranjeros son los constantes proyectos avalados e impulsados por el gobierno para potenciar el turismo interregional local.

Un país único, con la concentración de mega diversidad por metro cuadrado más alta del mundo («invec.ec/archivos/menu_6/ecuadorunpaisparalainversioninteligente.pdf,s.f. »)

Indicadores que se emplean en el crédito y ayudan a mitigar el riesgo crediticio

1. INDICADOR DE CARTERA EN RIESGO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2015

$$\text{Indicador de Cartera en Riesgo} = \frac{\text{Cartera que no devenga interés} + \text{cartera vencida}}{\text{Cartera Bruta}}$$

$$\text{Indicador de Cartera en Riesgo} = \frac{139953,74 + 30475,50}{5290943,55}$$

$$\text{Indicador de Cartera en Riesgo} = \frac{170429,24}{5290943,55}$$

$$\text{Indicador de Cartera en Riesgo} = 3,22\%$$

Interpretación

La cartera en riesgo que cuenta la entidad es de 170.429,24 y si hablamos en porcentajes este indicador de morosidad se encuentra en el 3,22%, manteniendo un resultado estable, considerando que su umbral de prudencia financiera esta hasta el 4%, sin

embargo se hace necesario que la entidad mantenga una adecuada gestión en su proceso de recuperación de cartera de crédito.

2. INDICADOR DE COBERTURA AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2015

$$\text{Indicador de Cobertura} = \frac{\text{Provisión}}{\text{Cartera que no devenga interés} + \text{Cartera Morosa}}$$

$$\text{Indicador de Cobertura} = \frac{136481,83}{139953,74 + 30475,50}$$

$$\text{Indicador de Cobertura} = \frac{136481,83}{170429,24}$$

$$\text{Indicador de Cobertura} = 80,08\%$$

Interpretación

Como podemos evidenciar se mantiene como cobertura el 80,08% de provisión para la cartera en riesgo manteniendo un nivel prudencial de cobertura sin embargo se hace necesario que la entidad mantenga cierto nivel de prudencia en esta cobertura ya que los niveles de prudencia financiera son el 110% de cobertura siendo así la entidad deberá cumplir con el objetivo de mantener una provisión adecuada.

CONCLUSIONES

- He llegado a la conclusión que la COAC “San Jorge” Ltda.; no cuenta con un Modelo de gestión en lo relación al microcrédito por lo que cuenta con un alto riesgo de incumplimiento en las alícuotas establecidas en los créditos otorgados.
- Se ha llegado a la conclusión que el contar con un modelo de gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos ayuda a que la toma de decisiones sea más certera y de esta manera se visualicé de mejor manera los diferentes riesgos inherentes en el crédito.
- En las entrevistas efectuadas tanto a la Gerente como a la Jefa de Crédito se pudo evidenciar que el destino que tiene los microcréditos están direccionados a lo relacionado a las actividades productivas de acuerdo a lo que menciona la nueva matriz productiva.
- En el proceso crediticio al momento de efectuar las respectivas inspecciones se los realiza por el mismo asesor de crédito, representando este un riesgo latente para no contar con información verídica.
- Al momento de efectuar las diferentes estructuras para cada sector productivo se pudo constatar que los microcréditos son diferentes para cada sector debido q que los tiempos de producción/servicio de los mismos son variables de acuerdo a la temporada.

RECOMENDACIONES

- Implementar el Modelo de gestión en lo relacionado al microcrédito para minimizar el riesgo de incumplimiento en las alícuotas establecidas en los créditos y de esta manera contribuir a una mejor toma de decisiones para cumplir con los objetivos propuestos.
- Se recomienda contratar a un profesional idóneo que posea el conocimiento suficiente en lo relacionado a microcréditos para que el mismo efectúe una inspección con un análisis profundo y completo de la información presentada por parte del socio, para que de esta manera se cuente con información verídica.
- Al momento de otorgar los microcréditos se deben tomar en cuenta varios aspectos siendo estos la rotación de los bienes, otros ingresos que puede tener el socio a la vez el saber si cuenta con familiares en el exterior que le envíen dinero, el mismo que puede ser canalizado para la cancelación de la alícuota.
- Se recomienda realizar una estructura para cada crédito debido a que la información es cambiante de cada socio de acuerdo a la actividad económica a la que se dedica y el tiempo en el que se demora su producción o comercialización.
- La forma de pago de las alícuotas de los microcréditos deben ser flexibles dependiendo de la actividad debido a que los tiempos de producción o comercialización varían debido a la temporada, rotación del bien o servicio o a la actividad económica a la que se dedique el socio.

BIBLIOGRAFÍA

- Melnik, D. & Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios*. Buenos Aires. Alfagrama
- Plaza & Janes (2007). *Diccionario Enciclopédico de Administración*. Lima. Cultural
- Pérez J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid. Esic .
- Seder J. (1983). *Crédito y Cobranzas*. México. Continental.
- Howard P. (1984). *Políticas de Crédito*. Florida. Trea.
- Ettinger H. (1965). *Cobranzas*. New York. Prentice Hall.
- Dávalos N. (2002). *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría*. Quito. C.E.P.
- Estupiñan, R. (2006). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoria Interna*. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Oto B. (2011). Tesis de Grado “*Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.*”.

INTERNET

- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Riobamba Ecuador - Oficina Virtual. (2015). Recuperado 4 de noviembre de 2014, a partir de <http://www.coac-sanjorge.com/historia.php>
- Johnson R. (1978). *Funciones de la Gestión Financiera*. México. Recuperado a partir del 11 de enero de 2015, a partir de <http://gestionyadministracion.com/empresas/gestion-financiera.html>
- Modelos de Gestión de la Calidad. (s.f.). Recuperado 23 de enero de 2015, a partir de <http://modelos de gestión .pdf>.

Modelo de Gestión. (s.f.). Recuperado 3 de febrero de 2015, a partir de <http://aiteco.com/modelos-de-calidad-latinoamerica>.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2009). *Conceptos Básicos*. Recuperado 16 de febrero de 2015, a partir de http://sbs.gob.ec/practg/sbs_ind,s.f. »

Noticia Crediticia. (2011). *Las 5 Cs del Credito*. Recuperado 15 de marzo de 2015, a partir de <http://>(«Noticia Crediticia, Septiembre 2011, s.f. »)

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015) *Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional*. Recuperado 17 de marzo de 2015, a partir de <http://www.seps.gob.ec>

Superintendencia de Bancos y Seguros. Resolución N° JB-2004-631 de 22 de enero del 2004. *Libro I.- Normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero*. Recuperado 29 de septiembre de 2015, a partir de <http://www.sbs.gob.ec>

Gómez D. & López M. *Riesgos financieros y operaciones internacionales*- Google Libros. (s. f.). Recuperado 1 de octubre de 2014, a partir de <http://books.google.es/books>

Microsoft Word - Artículo Clasificación del Riesgo Financiero.doc - work_paper_sistemas_carlos_martinez_1.pdf. (s. f.). Recuperado 15 de diciembre de 2014, a partir de <http://www.webdelprofesor.ula.ve/economia>

Capítulo VI. *Comprobación de hipótesis*. Recuperado 13 de abril de 2015, a partir de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/371-M671f/371-M671f-CAPITULO%20VI.pdf>

SENPLADES (2012). *Nueva Matriz Productiva*. Recuperado 16 de mayo de 2015, a partir de <http://>« SENPLADES, Quito 2012»

PROECUADOR (2015). Alimentos frescos y procesados. (s.f.). Recuperado 20 de julio de 2015, a partir de http://invec.ec/archivos/menu_6/ecuadorunpaisparalainversioninteligente»).

- PROECUADOR (2015). *Biotecnología (bioquímica y biomedicina)*.(s.f). Recuperado 21 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«proecuador.gob.ec/sector2, »\)](http://proecuador.gob.ec/sector2)
- PROECUADOR (2015). *Confecciones y calzado* s.f). Recuperado 22 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«proecuador.gob.ec/sector4-1,s.f. »\)](http://proecuador.gob.ec/sector4-1)
- Subsecretaria de Energías Renovables. Recuperado 23 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«energia.gob.ec/subsecretaria-de-energia-renovable-y-eficiencia-energetica,s.f. »\)](http://energia.gob.ec/subsecretaria-de-energia-renovable-y-eficiencia-energetica)
- PROECUADOR (2015). *Industria Farmacéutica* s.f). Recuperado 24 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«proecuador.gob.ec/sector8-1,s.f. »\)](http://proecuador.gob.ec/sector8-1)
- PROECUADOR (2015). *Metalmecánica* s.f). Recuperado 25 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«proecuador.gob.ec/sector6-1,s.f. »\)](http://proecuador.gob.ec/sector6-1)
- PROECUADOR (2015).. *Petroquímica* s.f). Recuperado 26 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«proecuador.gob.ec/sector7,s.f. »\)](http://proecuador.gob.ec/sector7)
- PROECUADOR (2015). *Productos forestales de madera* s.f). Recuperado 27 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«proecuador.gob.ec/sector3,s.f. »\)](http://proecuador.gob.ec/sector3)
- Servicios Ambientales. (s.f.). Recuperado 28 de julio de 2015, a partir de [http://«invec.ec/archivos/menu_6/ecuadorunpaisparalainversioninteligente»\).](http://invec.ec/archivos/menu_6/ecuadorunpaisparalainversioninteligente)
- PROECUADOR (2015).. *Tecnología* s.f). Recuperado 29 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«proecuador.gob.ec/sector10,s.f. »\)](http://proecuador.gob.ec/sector10)
- aula901_w.pdf. (s.f.). Recuperado 30 de julio de 2015, a partir de [http:// \(«repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/3307/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-162.pdf,s.f. »\)](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/3307/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-162.pdf)
- Norma de la Construcción (2015). *Construcción*. Recuperado 2 de agosto de 2015, a partir de [http:// \(«normaconstruccion.ec,s.f. »\)](http://normaconstruccion.ec)
- PROECUADOR (2015). *Transporte y logística* s.f). Recuperado 3 de agosto de 2015, a partir de [http:// \(«proecuador.gob.ec/sector11,s.f. »\)](http://proecuador.gob.ec/sector11)

Turismo. (s.f.). Recuperado 4 de agosto de 2015, a partir de http://invec.ec/archivos/menu_6/ecuadorunpaisparalainversioninteligente»).

ANEXOS



Anexo A1 FORMATO DE LA ENCUESTA

ENCUESTA



OBJETIVO: Determinar la importancia de la elaboración de un Modelo de Gestión a los procesos de análisis, aprobación y recuperación de créditos.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

SEXO: M ☐ F ☐
EDAD:
CARGO:

1. ¿Cuenta la COAC con un Modelo de Gestión para el proceso crediticio?
SI ☐
NO ☐
2. ¿A su criterio la implementación de un Modelo de Gestión del proceso crediticio, ayudará en la toma de decisiones y la mitigación del riesgo crediticio?
SI ☐
NO ☐
3. ¿De acuerdo, a su experiencia el Microcrédito requiere mayor atención que el resto de tipos de crédito?
SI ☐
NO ☐
4. ¿Considera usted que se puede gestionar eficientemente los diferente tipos de riesgos, sin la aplicación de indicadores financieros?
SI ☐
NO ☐
5. ¿Se aplica la normativa legal vigente, que hace referencia al proceso crediticio; de acuerdo a lo que indican los Organismo de Control competente?
SI ☐
NO ☐
6. ¿La COAC cuenta con mecanismos ya establecidos, para mitigar el riesgo crediticio al momento del otorgamiento de créditos?
SI ☐

NO ☐

7. ¿Cuenta la COAC con procesos de revisión periódica de la cartera de crédito y cobranzas?

SI ☐

NO ☐

8. ¿Considera usted que el personal es un factor latente de riesgo en el proceso crediticio?

SI ☐

NO ☐



Anexo A2 FORMATO DE ENTREVISTA

ENTREVISTA

Entrevistado:.....



Cargo:.....
Entrevistador:.....
Duración de la entrevista:.....

1) ¿Los microcréditos a que están destinados?

.....
.....
.....

2) ¿Para quién está dirigido los microcréditos?

.....
.....
.....

3) ¿Qué aspectos se toman, en cuenta para el plazo de cancelación de los microcréditos?

.....
.....
.....

4) ¿Cuál es el monto mínimo y máximo para otorgar microcréditos?

.....
.....
.....

5) ¿Cuál es la tasa de interés y como se establece?

.....
.....
.....

6) ¿La tasa de interés se aplica sobre la alícuota o sobre el monto total?

.....
.....
.....

7) ¿Cuál es la tasa de interés de mora y como se establece?

.....
.....
.....

8) ¿La tasa de interés de mora se efectúa al montón total o a la alícuota?

.....
.....
.....

9) ¿Se efectúan ampliaciones y como es el proceso de las mismas?

.....

.....

.....

10) ¿Se realizan encajes y como se efectúa su cálculo?

.....

.....

.....

11) ¿Qué tipo de garantías se manejan, en este tipo de créditos?

.....

.....

.....

12) ¿Forma de pago en este tipo de créditos?

.....

.....

.....

13) ¿Cómo se da la aprobación de los microcréditos?

.....

.....

.....

14) ¿El socio que tiene este crédito, cuenta con algún tipo de beneficio?

.....

.....

.....

**A3 EXTRACTO DE LA RESOLUCIÓN N° 043-2015-F NORMAS QUE
REGULAN LA SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LAS
ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**

NORMAS QUE REGULAN LA SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

ARTÍCULO 1.- El sistema financiero nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito:

1. **Crédito Productivo.-** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Para el Crédito Productivo se establece los siguientes subsegmentos de crédito:

- a. **Productivo Corporativo.-** Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.
- b. **Productivo Empresarial.-** Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.
- c. **Productivo PYMES.-** Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.

2. **Crédito Comercial Ordinario.-** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.
3. **Crédito Comercial Prioritario.-** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados y los créditos entre entidades financieras.

Para el Crédito Comercial Prioritario se establecen los siguientes subsegmentos:

- a. **Comercial Prioritario Corporativo.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.
 - b. **Comercial Prioritario Empresarial.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.
 - c. **Comercial Prioritario PYMES.-** Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.
4. **Crédito de Consumo Ordinario.-** Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas. Se incluye los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea superior a USD 5,000.00; con excepción de los efectuados en los establecimientos médicos y educativos.
 5. **Crédito de Consumo Prioritario.-** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Incorpora los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea hasta USD 5,000.00; con excepción de los efectuados en los establecimientos educativos.

Comprende los consumos efectuados en los establecimientos médicos cuyo saldo adeudado por este concepto sea superior a USD 5,000.00.

6. **Crédito Educativo.-** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

Se incluye todos los consumos y saldos con tarjetas de crédito en los establecimientos educativos.

7. **Crédito de Vivienda de Interés Público.-** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.
8. **Crédito Inmobiliario.-** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.
9. **Microcrédito.-** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

- a. **Microcrédito Minorista.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- b. **Microcrédito de Acumulación Simple.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- c. **Microcrédito de Acumulación Ampliada.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

- 10. Crédito de Inversión Pública.-** Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

Artículo 2.- Cuando los sujetos de crédito sean personas jurídicas recién constituidas o personas naturales que no cuenten con información financiera histórica pero que estén obligados a llevar contabilidad, la identificación del segmento al que pertenece el sujeto de crédito, sea éste productivo, comercial ordinario, comercial prioritario, educativo o microcrédito, se basará en la proyección del nivel de ventas o ingresos totales anuales adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero nacional.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El Banco Central del Ecuador establecerá los procedimientos para el reporte de la información de los segmentos de crédito establecidos en la presente resolución.

SEGUNDA.- Las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria establecerán, de forma coordinada, los catálogos de cuentas, los procedimientos de registro y reportes de información que serán aplicados por parte de las entidades bajo su control para dar cumplimiento a la presente resolución, así como los plazos para su implementación.

TERCERA.- Las Disposiciones incluidas en la presente resolución se aplican únicamente para las operaciones de crédito desembolsadas o compradas a partir de su vigencia. Las operaciones de crédito vigentes, emitidas o compradas, permanecen bajo su clasificación previa a la vigencia de esta resolución.

Las operaciones de crédito vigentes emitidas o compradas antes de la vigencia de la presente resolución registradas actualmente bajo los segmentos de crédito comercial o de consumo, se las reclasificará dentro de los segmentos comercial prioritario y consumo prioritario, respectivamente.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

PRIMERA.- Derógase el artículo 8 del Capítulo VIII "Disposiciones Generales" del Título Sexto "Sistema de tasas de interés" del Libro I "Política Monetaria – Crediticia" de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador y las demás normas que se opongan a esta resolución.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

PRIMERA.- Dentro del plazo máximo de treinta (30) días contado a partir de la fecha de vigencia de la presente resolución, el Banco Central del Ecuador y las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria establecerán los procedimientos y

A4 EXTRACTO DE LA RESOLUCIÓN N° JB-2004-631 de 22 de enero de 2004.
LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO; TÍTULO X.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS; CAPÍTULO I.- DE LA GESTIÓN INTEGRAL Y CONTROL DE RIESGOS; SECCIÓN I.- ALCANCE Y DEFINICIONES

SECCIÓN I.- ALCANCE Y DEFINICIONES

ARTICULO 1.- Las instituciones del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se encuentran expuestas en el desarrollo del negocio, conforme su objeto social, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que sobre la materia establezcan otras normas especiales y/o particulares.

La administración integral de riesgos es parte de la estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones.

ARTICULO 2.- Para efectos de la aplicación de este capítulo, se determinan las siguientes definiciones:

- 2.1 Riesgo.-** Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones;
- 2.2 Administración de riesgos.-** Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan / mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración;
- 2.3 Exposición.-** Está determinada por el riesgo asumido menos la cobertura implantada;
- 2.4 Riesgo de crédito.-** Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas;
- 2.5 Riesgo de mercado.-** Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance;
- 2.6 Riesgo de tasa de interés.-** Es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes;
- 2.7 Riesgo de tipo de cambio.-** Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la institución controlada por variaciones en el tipo de cambio y cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga una institución controlada, en cada una de las monedas con las que opera;

- 2.8 **Riesgo de liquidez.-** Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables;
- 2.9 **Riesgo operativo.-** Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal pero excluye los riesgos sistémico y de reputación.

Agrupar una variedad de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados; errores humanos y fraudes; fallas en los sistemas informáticos; ocurrencia de eventos externos o internos adversos, es decir, aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna, o comprometen sus intereses;

- 2.10 **Riesgo legal.-** Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas; de que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o de que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas; (sustituido con resolución No. JB-2008-1202 de 23 de octubre del 2008)
- 2.11 **Riesgo de reputación.-** Es la posibilidad de afectación del prestigio de una institución del sistema financiero por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la entidad;
- 2.12 **Directorio u organismo que haga sus veces.-** Es la máxima autoridad de administración de las instituciones del sistema financiero, elegido por la junta general de accionistas, con amplias facultades de administración, gestión y representación de la institución, facultado para delegar algunas de sus funciones de administración, siendo responsables solidariamente por las resoluciones que se adopten y por los actos de la administración; (incluido con resolución No. JB-2010-1538 de 14 de enero del 2010)



Anexo A5 FORMATO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los ingresos y gastos que tiene el sector denominado **ALIMENTOS FRESCOS Y PROCESADOS** para poder conocer a qué tipo de microcrédito puede acceder dicho sector.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

Datos del encuestado: Edad _____ años Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Actividad: ☐ Comercio ☐ Producción ☐ Servicios ☐ Empleado ☐ Agricultura
Actividad específica: _____

Domicilio/ lugar de trabajo (Barrio) _____

Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguna

1. ¿Qué busca usted en una institución financiera?

- ☐ Buen servicio
- ☐ Facilidad de obtener préstamos
- ☐ Seguridad y confianza para depositar su dinero
- ☐ Otros:

2. ¿Indique que tipo de producto es el que usted produce?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tomate de carne | <input type="checkbox"/> Cebolla Colorada |
| <input type="checkbox"/> Papas | <input type="checkbox"/> Cebolla Blanca |
| <input type="checkbox"/> Maíz | <input type="checkbox"/> Choclo |
| <input type="checkbox"/> Frutas | <input type="checkbox"/> Otros: |

3. ¿Qué tiempo es necesario para que su producto ya pueda ser comercializado?

4. ¿Indique cuantos metros aproximadamente empleo en su producción?

- ☐ 100 – 400m
- ☐ 401 – 800m
- ☐ 801 – 1200m
- ☐ Más de 1201m

5. ¿Indique cuantos quintales se dio en su producción y el precio de los mismos?

6. ¿Cuánto es su ingreso promedio por la producción de su producto?

- ☐ \$100 - \$400
- ☐ \$401 - \$800

- ☐ \$801 - \$1200
- ☐ Más de \$1201

7. ¿Cuántos son sus gastos promedio por la producción de su producto?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$400
- ☐ \$401 - \$600
- ☐ \$601 - \$800
- ☐ \$801 - \$1000
- ☐ Más de \$1001

8. ¿A parte de la actividad agrícola a la que se dedica en la actualidad; realiza otra actividad, por la cual perciba algún tipo de ingresos?

☐ Si Cuál..... ☐ No

9. ¿Cuenta usted con cargas familiares?

☐ Si Cuantos..... ☐ No

10. ¿Indique en promedio el gasto por cada carga familiar?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ Más de \$401

11. ¿En la actualidad, usted mantiene créditos con alguna institución financiera?

☐ Sí ☐ No

12. ¿Tiene usted familiares en el exterior?

☐ Sí ☐ No

13. ¿Le envían dinero?

☐ Sí ¿Con qué frecuencia?..... ☐ No

14. ¿El dinero que recibe en que lo invierte?

- ☐ Pago de deudas
- ☐ Ahorro
- ☐ Construcción de vivienda
- ☐ Compra de Vehículos
- ☐ Compra de Tierras
- ☐ Gastos familiares
- ☐ Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo A6 FORMATO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los ingresos y gastos que tiene el sector denominado **CONFECCIONES Y CALZADO** para poder conocer a qué tipo de microcrédito puede acceder dicho sector.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

Datos del encuestado: Edad ____ años Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Actividad: ☐ Comercio ☐ Producción ☐ Servicios ☐ Empleado ☐ Agricultura
Actividad específica: _____
Domicilio/ lugar de trabajo (Barrio) _____
Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguna

1. ¿Qué busca usted en una institución financiera?

- ☐ Buen servicio
- ☐ Facilidad de obtener préstamos
- ☐ Seguridad y confianza para depositar su dinero
- ☐ Otros:

2. ¿Indique que tipos de productos son los que usted produce?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Zapatos de Hombre | <input type="checkbox"/> Zapatos de Mujer |
| <input type="checkbox"/> Carteras | <input type="checkbox"/> Correas/ Cinturones |
| <input type="checkbox"/> Chompas de Hombre | <input type="checkbox"/> Chompas de Mujer |
| <input type="checkbox"/> Billeteras | <input type="checkbox"/> Otros:..... |

3. ¿Qué tiempo es necesario para que su(s) producto(s) ya pueda ser comercializado(s)?

4. ¿Cuánto es su ingreso promedio por la producción de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$300
- ☐ \$301 - \$600
- ☐ \$601 - \$900
- ☐ \$901 - \$1200
- ☐ Más de \$1201

5. ¿Cuántos son sus gastos promedio por la producción de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$400
- ☐ \$401 - \$600
- ☐ \$601 - \$800
- ☐ Más de \$801

6. ¿A parte de la actividad a la que se dedica en la actualidad; realiza otra actividad, por la cual perciba algún tipo de ingresos?

☐ Sí Cuál..... ☐ No

7. ¿Cuenta usted con cargas familiares?

☐ Sí Cuántos..... ☐ No

8. ¿Indique en promedio el gasto por cada carga familiar?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ Más de \$401

9. ¿En la actualidad, usted mantiene créditos con alguna institución financiera?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Tiene usted familiares en el exterior?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Le envían dinero?

☐ Sí ¿Con qué frecuencia?..... ☐ No

12. ¿El dinero que recibe en que lo invierte?

- ☐ Pago de deudas
- ☐ Ahorro
- ☐ Construcción de vivienda
- ☐ Compra de Vehículos
- ☐ Compra de Tierras
- ☐ Gastos familiares
- ☐ Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo A7 FORMATO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los ingresos y gastos que tiene el sector denominado **METALMECÁNICA** para poder conocer a qué tipo de microcrédito puede acceder dicho sector.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

Datos del encuestado: Edad ____ años Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Actividad: ☐ Comercio ☐ Producción ☐ Servicios ☐ Empleado ☐ Agricultura
Actividad específica: _____
Domicilio/ lugar de trabajo (Barrio) _____
Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguna

1. ¿Qué busca usted en una institución financiera?

- ☐ Buen servicio
☐ Facilidad de obtener préstamos
☐ Seguridad y confianza para depositar su dinero
☐ Otros:

2. ¿Indique que tipos de productos son los que usted produce?

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Cocinas | <input type="checkbox"/> Hornos |
| <input type="checkbox"/> Puertas | <input type="checkbox"/> Ventanas |
| <input type="checkbox"/> Pasamanos | <input type="checkbox"/> Otros: |

3. ¿Qué tiempo es necesario para que su(s) producto(s) ya pueda ser comercializado(s)?

4. ¿Cuánto es su ingreso promedio por la producción de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$300
☐ \$301 - \$600
☐ \$601 - \$900
☐ \$901 - \$1200
☐ Más de \$1201

5. ¿Cuántos son sus gastos promedio por la producción de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$400
- ☐ \$401 - \$600
- ☐ \$601 - \$800
- ☐ Más de \$801

6. ¿A parte de la actividad a la que se dedica en la actualidad; realiza otra actividad, por la cual perciba algún tipo de ingresos?

☐ Sí Cuál..... ☐ No

7. ¿Cuenta usted con cargas familiares?

☐ Sí Cuántos..... ☐ No

8. ¿Indique en promedio el gasto por cada carga familiar?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ Más de \$401

9. ¿En la actualidad, usted mantiene créditos con alguna institución financiera?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Tiene usted familiares en el exterior?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Le envían dinero?

☐ Sí ¿Con qué frecuencia?..... ☐ No

12. ¿El dinero que recibe en que lo invierte?

- ☐ Pago de deudas
- ☐ Ahorro
- ☐ Construcción de vivienda
- ☐ Compra de Vehículos
- ☐ Compra de Tierras
- ☐ Gastos familiares
- ☐ Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo A8 FORMATO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los ingresos y gastos que tiene el sector denominado **PRODUCTOS FORESTALES DE MADERA** para poder conocer a qué tipo de microcrédito puede acceder dicho sector.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

Datos del encuestado: Edad ____ años Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Actividad: ☐ Comercio ☐ Producción ☐ Servicios ☐ Empleado ☐ Agricultura
Actividad específica: _____

Domicilio/ lugar de trabajo (Barrio) _____

Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguna

1. ¿Qué busca usted en una institución financiera?

- ☐ Buen servicio
- ☐ Facilidad de obtener préstamos
- ☐ Seguridad y confianza para depositar su dinero
- ☐ Otros:

2. ¿Indique que tipos de productos son los que usted produce?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Muebles de sala | <input type="checkbox"/> Juego de comedor |
| <input type="checkbox"/> Puertas | <input type="checkbox"/> Juegos de dormitorio |
| <input type="checkbox"/> Closets | <input type="checkbox"/> Muebles de oficina |
| <input type="checkbox"/> Mesas | <input type="checkbox"/> Otros:..... |
| <input type="checkbox"/> Sillas | |

3. ¿Qué tiempo es necesario para que su(s) producto(s) ya pueda ser comercializado(s)?

4. ¿Cuánto es su ingreso promedio por la producción de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$400
- ☐ \$401 - \$800
- ☐ \$801 - \$1200
- ☐ \$1201 - \$1600
- ☐ Más de \$1601

5. ¿Cuántos son sus gastos promedio por la producción de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$300
- ☐ \$301 - \$600
- ☐ \$601 - \$900
- ☐ \$901 - \$1200
- ☐ Más de \$1201

6. ¿A parte de la actividad a la que se dedica en la actualidad; realiza otra actividad, por la cual perciba algún tipo de ingresos?

☐ Sí Cuál..... ☐ No

7. ¿Cuenta usted con cargas familiares?

☐ Sí Cuántos..... ☐ No

8. ¿Indique en promedio el gasto por cada carga familiar?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ Más de \$401

9. ¿En la actualidad, usted mantiene créditos con alguna institución financiera?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Tiene usted familiares en el exterior?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Le envían dinero?

☐ Sí ¿Con qué frecuencia?..... ☐ No

12. ¿El dinero que recibe en que lo invierte?

- ☐ Pago de deudas
- ☐ Ahorro
- ☐ Construcción de vivienda
- ☐ Compra de Vehículos
- ☐ Compra de Tierras
- ☐ Gastos familiares
- ☐ Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo A9 FORMATO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los ingresos y gastos que tiene el sector denominado **TECNOLOGÍA** para poder conocer a qué tipo de microcrédito puede acceder dicho sector.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

Datos del encuestado: Edad _____ años Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Actividad: ☐ Comercio ☐ Producción ☐ Servicios ☐ Empleado ☐ Agricultura
Actividad específica: _____
Domicilio/ lugar de trabajo (Barrio) _____
Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguna

1. ¿Qué busca usted en una institución financiera?

- ☐ Buen servicio
☐ Facilidad de obtener préstamos
☐ Seguridad y confianza para depositar su dinero
☐ Otros:

2. ¿Indique que tipos de productos son los que usted comercializa?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Computadoras | <input type="checkbox"/> Impresoras |
| <input type="checkbox"/> Licencias | <input type="checkbox"/> Juegos |
| <input type="checkbox"/> Antivirus | <input type="checkbox"/> Accesorios |
| <input type="checkbox"/> Programas | <input type="checkbox"/> Otros:..... |

3. ¿Qué tiempo es necesario para que su(s) producto(s) ya pueda ser comercializado(s)?

4. ¿Cuánto es su ingreso promedio por la venta de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$300
☐ \$301 - \$600
☐ \$601 - \$900
☐ \$901 - \$1200
☐ Más de \$1201

5. ¿Cuántos son sus gastos promedio por la compra de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ \$401 - \$500
- ☐ \$501 - \$600
- ☐ \$601 - \$700
- ☐ \$701 - \$800
- ☐ \$801 - \$900
- ☐ Más de \$901

6. ¿A parte de la actividad a la que se dedica en la actualidad; realiza otra actividad, por la cual perciba algún tipo de ingresos?

☐ Sí Cuál..... ☐ No

7. ¿Cuenta usted con cargas familiares?

☐ Sí Cuántos..... ☐ No

8. ¿Indique en promedio el gasto por cada carga familiar?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ Más de \$401

9. ¿En la actualidad, usted mantiene créditos con alguna institución financiera?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Tiene usted familiares en el exterior?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Le envían dinero?

☐ Sí ¿Con qué frecuencia?..... ☐ No

12. ¿El dinero que recibe en que lo invierte?

- ☐ Pago de deudas
- ☐ Ahorro
- ☐ Construcción de vivienda
- ☐ Compra de Vehículos/Tierras
- ☐ Gastos familiares
- ☐ Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo A10 FORMATO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los ingresos y gastos que tiene el sector denominado **VEHÍCULOS, AUTOMOTORES, CARROCERÍAS Y PARTES** para poder conocer a qué tipo de microcrédito puede acceder dicho sector.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

Datos del encuestado: Edad _____ años Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Actividad: ☐ Comercio ☐ Producción ☐ Servicios ☐ Empleado ☐ Agricultura
Actividad específica: _____
Domicilio/ lugar de trabajo (Barrio) _____
Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguna

1. ¿Qué busca usted en una institución financiera?

- ☐ Buen servicio
☐ Facilidad de obtener préstamos
☐ Seguridad y confianza para depositar su dinero
☐ Otros:

2. ¿Indique que tipos de productos son los que usted comercializa?

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Repuestos | <input type="checkbox"/> Llantas |
| <input type="checkbox"/> Aceites | <input type="checkbox"/> Aditivos |
| <input type="checkbox"/> Baterías | <input type="checkbox"/> Cauchos |
| <input type="checkbox"/> Mangueras | <input type="checkbox"/> Otros: |

3. ¿Qué tiempo es necesario para que su(s) producto(s) ya pueda ser comercializado(s)?

4. ¿Cuánto es su ingreso promedio por la venta de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$400
☐ \$401 - \$800
☐ \$801 - \$1200
☐ \$1201 - \$1600
☐ Más de \$1601

5. ¿Cuántos son sus gastos promedio por la compra de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$300
- ☐ \$301 - \$600
- ☐ \$601 - \$900
- ☐ \$901 - \$1200
- ☐ Más de \$1201

6. ¿A parte de la actividad a la que se dedica en la actualidad; realiza otra actividad, por la cual perciba algún tipo de ingresos?

☐ Sí Cuál..... ☐ No

7. ¿Cuenta usted con cargas familiares?

☐ Sí Cuántos..... ☐ No

8. ¿Indique en promedio el gasto por cada carga familiar?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ Más de \$401

9. ¿En la actualidad, usted mantiene créditos con alguna institución financiera?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Tiene usted familiares en el exterior?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Le envían dinero?

☐ Sí ¿Con qué frecuencia?..... ☐ No

12. ¿El dinero que recibe en que lo invierte?

- ☐ Pago de deudas
- ☐ Ahorro
- ☐ Construcción de vivienda
- ☐ Compra de Vehículos
- ☐ Compra de Tierras
- ☐ Gastos familiares
- ☐ Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo A11 FORMATO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los ingresos y gastos que tiene el sector denominado **CONSTRUCCIÓN** para poder conocer a qué tipo de microcrédito puede acceder dicho sector.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

Datos del encuestado: Edad _____ años Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Actividad: ☐ Comercio ☐ Producción ☐ Servicios ☐ Empleado ☐ Agricultura
Actividad específica: _____
Domicilio/ lugar de trabajo (Barrio) _____
Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguna

1. ¿Qué busca usted en una institución financiera?

- ☐ Buen servicio
- ☐ Facilidad de obtener préstamos
- ☐ Seguridad y confianza para depositar su dinero
- ☐ Otros:

2. ¿Indique que tipos de productos son los que usted produce o comercializa?

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Cemento | <input type="checkbox"/> Bloques |
| <input type="checkbox"/> Ladrillos | <input type="checkbox"/> Clavos |
| <input type="checkbox"/> Hierro | <input type="checkbox"/> Baldosas |
| <input type="checkbox"/> Eternit | <input type="checkbox"/> Otros:..... |

3. ¿Qué tiempo es necesario para que su(s) producto(s) ya pueda ser comercializado(s) o producidos?

4. ¿Cuánto es su ingreso promedio por la producción o venta de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$300 - \$600
- ☐ \$601 - \$900
- ☐ \$901 - \$1200
- ☐ \$1201 - \$1600
- ☐ \$1601 - \$1900
- ☐ Más de \$1901

5. ¿Cuántos son sus gastos promedio por la producción o compra de su(s) producto(s) de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$300
- ☐ \$301 - \$600
- ☐ \$601 - \$900
- ☐ \$901 - \$1200
- ☐ Más de \$1201

6. ¿A parte de la actividad a la que se dedica en la actualidad; realiza otra actividad, por la cual perciba algún tipo de ingresos?

☐ Sí Cuál..... ☐ No

7. ¿Cuenta usted con cargas familiares?

☐ Sí Cuántos..... ☐ No

8. ¿Indique en promedio el gasto por cada carga familiar?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ Más de \$401

9. ¿En la actualidad, usted mantiene créditos con alguna institución financiera?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Tiene usted familiares en el exterior?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Le envían dinero?

☐ Sí ¿Con qué frecuencia?..... ☐ No

12. ¿El dinero que recibe en que lo invierte?

- ☐ Pago de deudas
- ☐ Ahorro
- ☐ Construcción de vivienda
- ☐ Compra de Vehículos
- ☐ Compra de Tierras
- ☐ Gastos familiares
- ☐ Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo A12 FORMATO DE LA ENCUESTA



ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los ingresos y gastos que tiene el sector denominado **TRANSPORTE Y LOGÍSTICA** para poder conocer a qué tipo de microcrédito puede acceder dicho sector.

INDICACIONES: Marque con una X su respuesta.

Datos del encuestado: Edad _____ años Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino
Actividad: ☐ Comercio ☐ Producción ☐ Servicios ☐ Empleado ☐ Agricultura
Actividad específica: _____
Domicilio/ lugar de trabajo (Barrio) _____
Nivel de instrucción: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐ Ninguna

1. ¿Qué busca usted en una institución financiera?

- ☐ Buen servicio
☐ Facilidad de obtener préstamos
☐ Seguridad y confianza para depositar su dinero
☐ Otros:

2. ¿Indique que tipo de servicio es el que usted brinda?

- ☐ Taxismo ☐ Transporte Interprovincial
☐ Transporte Parroquial ☐ Transporte Cantonal
☐ Buses Urbanos ☐ Otros:

3. ¿Qué tiempo es necesario para que su servicio ya pueda ser comercializado(s)?

4. ¿Cuánto es su ingreso promedio por la prestación de su servicio de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$400
☐ \$401 - \$800
☐ \$801 - \$1200
☐ \$1201 - \$1600
☐ Más de \$1601

5. ¿Cuántos son sus gastos promedio por la prestación de su servicio de manera mensual?

- ☐ \$100 - \$300
☐ \$301 - \$600

- ☐ \$601 - \$900
- ☐ \$901 - \$1200
- ☐ Más de \$1201

6. ¿A parte de la actividad a la que se dedica en la actualidad; realiza otra actividad, por la cual perciba algún tipo de ingresos?

☐ Sí Cuál..... ☐ No

7. ¿Cuenta usted con cargas familiares?

☐ Sí Cuántos..... ☐ No

8. ¿Indique en promedio el gasto por cada carga familiar?

- ☐ \$100 - \$200
- ☐ \$201 - \$300
- ☐ \$301 - \$400
- ☐ Más de \$401

9. ¿En la actualidad, usted mantiene créditos con alguna institución financiera?

☐ Sí ☐ No

10. ¿Tiene usted familiares en el exterior?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Le envían dinero?

☐ Sí ¿Con qué frecuencia?..... ☐ No

12. ¿El dinero que recibe en que lo invierte?

- ☐ Pago de deudas
- ☐ Ahorro
- ☐ Construcción de vivienda
- ☐ Compra de Vehículos
- ☐ Compra de Tierras
- ☐ Gastos familiares
- ☐ Otros:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

